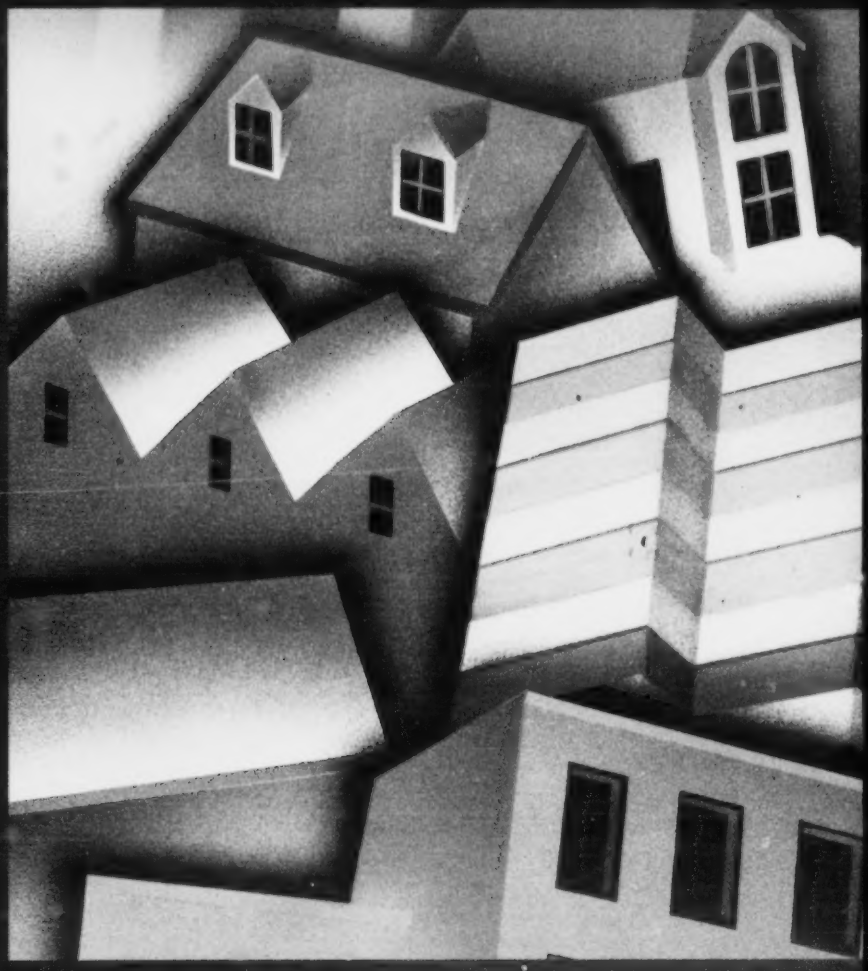
RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003-2004

Régie du logement



Québec

104-07024/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003-2004

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003-2004

Régie du logement

Régie
du logement
Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Note : Lorsque le générique masculin
est utilisé dans ce document,
c'est sans aucune discrimination et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal – 2004
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-42771-8
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites sans
l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2003-2004.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, du Sport et du Loisir,

Jean-Marc Fournier
Québec, juin 2004

M. Jean-Marc Fournier
Ministre des Affaires municipales,
du Sport et du Loisir
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, je vous présente le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2004.

Les informations contenues dans ce rapport relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle afin d'atteindre les objectifs déterminés dans le Plan d'action 2003-2004.

Je déclare que le Rapport annuel de gestion 2003-2004 :

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Régie du logement;
- présente les orientations et objectifs stratégiques, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présente les engagements de la Déclaration de services aux citoyens et ses résultats;
- présente des données qui sont exactes et fiables à tous égards importants, et qui correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004;
- présente les données financières vérifiées par le Vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La présidente,

France Desjardins
Montréal, juin 2004

Table des matières

Le mot de la présidente XIII

1. Présentation de la Régie du logement 1

Un tribunal du logement 1
Le contrôle des loyers et la conservation du parc de logements 2
L'information, service direct aux citoyens 2
La conciliation 3
La clientèle et les partenaires de la Régie du logement 3
Les valeurs organisationnelles 4
La composition de l'organisme 4
La structure organisationnelle 5
Les mécanismes de régie interne 6

2. Rappel du contexte et des enjeux 9

3. Résultats 11

L'année en bref 11

2003-2004 : la Régie en un clin d'œil 11

Les résultats 14

Orientation 1 15

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE DE LA RÉGIE DU LOGEMENT
DANS LA PRESTATION DE SERVICES AUX CITOYENS

AXES D' INTERVENTION

1 L'amélioration des délais de traitement 15
2 La conciliation 20
3 Une offre de service s'adaptant aux besoins et attentes des citoyens 21
4 La qualité et la cohérence des décisions 22
5 Le développement d'un milieu de travail favorisant l'engagement du personnel 22

Orientation 2 23

ADAPTER L'INFORMATION EN FONCTION DES BESOINS SPÉCIFIQUES DES CITOYENS

AXES D'INTERVENTION

6 Les activités de communication 23
7 Le partenariat et la consultation 25
8 La simplification des formulaires et des publications à l'usage de la clientèle 26

Orientation 3 26

POURSUIVRE LA MODERNISATION DE LA GESTION

AXES D'INTERVENTION

9 L'accroissement du potentiel des technologies 26
10 L'optimisation des processus internes 27
11 La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance 27

Les résultats au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 29

ENGAGEMENT 1
Des services empreints de courtoisie 29

ENGAGEMENT 2
Des services accessibles partout au Québec 29

ENGAGEMENT 3
Des démarches simples 30

ENGAGEMENT 4
De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours 30

ENGAGEMENT 5
Des outils de négociation disponibles en temps utile 31

ENGAGEMENT 6
Des auditions fixées dans les meilleurs délais possibles 31

ENGAGEMENT 7
Des décisions rendues dans les plus brefs délais 32

4. Qualité des services aux citoyens 33

Le traitement des plaintes 33
Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2003-2004, selon le guichet d'entrée et le motif 35

5. Utilisation des ressources 37

Les ressources humaines 37
Les ressources financières 38
Les ressources informationnelles 39

6. Autres exigences 41

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 41
Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels 42
Accès à l'information 42
Embauche et représentativité 43
Plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise 45
Éthique et déontologie 45
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 46

7. Informations financières 2003-2004 47

Rapport du Vérificateur 47

Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2004 47
Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2004 48
Notes complémentaires 49

Annexes 51

Annexe 1
Liste des lois et règlements d'application 51

Annexe 2
Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2004 53

Annexe 3
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux 2003-2004 54

Annexe 4

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 2001-2002 à 2003-2004 55

Annexe 5

Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège 56

Annexe 6

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 58

Annexe 7

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 60

Annexe 8

Déclaration de services aux citoyens 62

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

S'engager dans la modernisation, cela signifie qu'il y a des façons de faire à modifier et des actions à prendre pour atteindre des buts précis, et ce, en fonction des besoins des citoyens. Or, dans le domaine de l'habitation, de nouveaux besoins se font jour alors que d'autres se précisent. Ainsi, la population vieillissante réclame des services adaptés, les moins bien nantis sollicitent un soutien, les jeunes veulent aussi leur place au soleil et un toit convenable, les *baby-boomers* doivent parfois loger leurs grands enfants ou encore prendre soin de leurs parents... Enfin, les tensions exacerbées des uns attirent parfois la démesure des autres, contribuant à colorer l'environnement du logement locatif. Bref, la Régie du logement est à même de constater certaines modifications dans le panorama social, économique et démographique, et prend des mesures pour faire face à ces changements qui ont des répercussions non seulement sur le nombre mais aussi sur la nature des requêtes qui lui sont adressées : les citoyens s'expriment davantage lorsqu'il est question de leur « chez-soi » et les causes soumises au tribunal se complexifient.

Dans ce contexte, les trois grandes orientations établies dans le plan d'action 2003-2004 de la Régie du logement visaient résolument à accroître sa performance dans la prestation de services aux citoyens, à adapter l'information en fonction de leurs besoins spécifiques et à poursuivre la modernisation de la gestion, notamment par l'accroissement du potentiel des technologies.

L'analyse régulière des données de gestion fournit une lecture de l'évolution des tendances vers l'atteinte des objectifs, mais le bilan complet que nous dressons dans ce rapport présente l'image réelle de la Régie et des résultats de sa gestion. Ce portrait trace la ligne entre un franc succès et l'atteinte mitigée de certaines cibles visées.

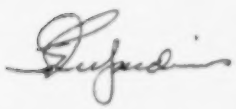
Ainsi, depuis les cinq dernières années, la Régie du logement enregistre à chaque exercice financier une augmentation des demandes en justice, phénomène indéniablement lié à la pénurie de logements locatifs abordables qui perdure. Par conséquent, la progression continue des requêtes rattrape les efforts soutenus pour améliorer les délais de traitement et l'accès à la justice.

Au cours de la dernière année, l'innovation a néanmoins donné lieu à de belles réussites, en matière de partenariat avec Communication-Québec notamment, pour soutenir la vague de demandes d'information qui s'intensifie chaque année à la période de renouvellement des baux. Le recours aux technologies a permis de bâtir un réseau virtuel d'information grâce auquel l'effet domino distribue l'aide là où la demande est la plus forte.

Repenser encore les façons de faire, redéfinir de nouveau les moyens et, dans le cadre budgétaire prescrit, recalculer pour atteindre les objectifs visés en optimisant les ressources dont la Régie dispose : voilà la gestion par résultats qui est la nôtre.

La réussite de l'avenir est un choix qui se fait aujourd'hui, dit-on; c'est pourquoi la détermination des objectifs stratégiques qui guident nos actions est d'une importance capitale. La prochaine année sera balisée par un nouveau plan stratégique essentiellement conçu dans le but de poursuivre et de mettre en œuvre des actions structurantes en vue de concrétiser les orientations stratégiques qui ont encadré le plan d'action 2003-2004 : amélioration des délais dans la prestation des services, mise en place de modes alternatifs de règlement des litiges, adaptation des services aux réalités socio-économiques modernes, développement de services en ligne, révision de la tarification, production d'un nouveau formulaire de bail, optimisation des processus internes.

Je souligne enfin que les planifications les plus élaborées ne sauraient être mises en œuvre et atteindre les résultats souhaités sans la collaboration du personnel de la Régie dévoué à la cause de la justice qui relève, au quotidien, les grands défis que représente l'atteinte des objectifs.



France Desjardins

1. Présentation de la Régie du logement

UN TRIBUNAL DU LOGEMENT

La Régie du logement est un tribunal spécialisé institué en 1980 par la Loi sur la Régie du logement. Sa mission est de voir à l'application de la législation et de la réglementation dans le domaine du logement locatif. À ce titre, la Régie du logement applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescriptions et de preuve. Elle applique également certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

Une compétence exclusive

La Régie du logement est le premier tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur ne dépasse pas 70 000 $.

De plus, la Régie exerce une compétence exclusive en matière de reconduction d'un bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou enfin de logement à loyer modique, et ce, quels que soient les montants en jeu.

Cette compétence s'étend également aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier et conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

Les logements et le bail

Au sens de la loi, un logement peut être un appartement, une chambre, un logement à loyer modique, une chambre louée par un établissement d'enseignement à l'un de ses étudiants, une maison unifamiliale, une maison mobile ou encore un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. Le bail représente tout contrat de location pour un logement qui est loué, offert en location ou devenu vacant après une location.

Le fonctionnement du tribunal

Pour demander une audience devant la Régie du logement, un citoyen doit exposer par écrit l'objet et les motifs de sa demande de manière claire et concise; s'il le requiert, il peut obtenir l'assistance du personnel de la Régie pour la rédaction de cette demande. Il doit ensuite la déposer au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au règlement et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais.

La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence. Toutes les parties sont convoquées pour audience, où elles présentent leur preuve devant le tribunal.

Le régisseur[1] applique alors, en plus des règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, une procédure simple mais rigoureuse prévue à la loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement.

1 Le régisseur est la personne qui préside à l'audience et rend la décision. Ce rôle est parfois confié à un greffier spécial.

Lors des audiences, les régisseurs ont, conformément à la loi, un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution.

Des décisions exécutoires

Dans la plupart des cas, les décisions rendues par la Régie du logement ne peuvent être portées en appel qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec, si ce dernier considère que la question est sérieuse, nouvelle ou d'intérêt général.

Toute décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements est finale et sans appel.

La loi prévoit toutefois que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer.

LE CONTRÔLE DES LOYERS ET LA CONSERVATION DU PARC DE LOGEMENTS

Un autre volet essentiel du rôle de la Régie réside dans sa responsabilité en matière de contrôle des loyers. Tout d'abord, elle veille à l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer lorsqu'elle est appelée à fixer le loyer (modifier le bail).

De plus, sa présence même ainsi que la diffusion annuelle des taux d'ajustement découlant de ce règlement durant la période de reconduction des baux permettent à l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif d'être adéquatement informés.

L' INFORMATION, SERVICE DIRECT AUX CITOYENS

Par l'entremise de divers canaux d'information, la Régie du logement assure la transmission de renseignements de qualité aux citoyens, sans frais, et dans le contexte de neutralité qui sied à un tribunal.

Les citoyens peuvent se renseigner :

- en consultant le site Internet de la Régie du logement;
- en joignant le service de renseignements téléphoniques;
- en profitant des capsules d'information diffusées en tout temps, à Québec et à Montréal, grâce au système de réponse vocale interactive;
- en rencontrant un préposé aux renseignements dans l'un de ses 25 bureaux;
- en assistant aux séances d'information dispensées à certains groupes, sur demande;
- en consultant l'ensemble de ses publications sur la loi, la procédure et les règles de preuve.

L'information en ligne et le renseignement personnalisé

Durant l'exercice financier 2003-2004, la Régie du logement a instauré un service de renseignements accessible par Internet. Il est en effet maintenant possible, pour les citoyens qui n'ont pu trouver la réponse à leur question dans la documentation mise à leur disposition par la Régie dans son site Internet, de s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel.

En première ligne, son service téléphonique fournit une information juridique rigoureuse et ponctuelle solidement centrée sur le respect des obligations mutuelles qu'entraîne, pour toutes les parties, le bail d'un logement.

Si nécessaire, il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 25 bureaux de la Régie du logement. En plus de compléter l'information initiale sur les droits et obligations, le préposé peut guider le citoyen désireux de s'adresser au tribunal en l'informant des recours prévus à la loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve. Lorsque le citoyen le requiert, le préposé peut aussi lui prêter assistance pour la rédaction de sa demande.

LA CONCILIATION

Pour la Régie du logement, la conciliation constitue un moyen privilégié d'harmoniser les relations des parties à long terme et de les responsabiliser au regard de la compréhension et du respect des droits et obligations qui découlent du bail, comme de toute autre relation contractuelle.

C'est pourquoi à toutes les étapes du processus, du moment où l'information est transmise au public par les préposés aux renseignements jusqu'à l'audience de la demande par les régisseurs et les greffiers spéciaux, le travail de l'ensemble des membres de la Régie du logement est orienté vers la conciliation des intérêts des deux parties dans le cadre du droit applicable.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

La clientèle de la Régie du logement est principalement composée de locataires et de propriétaires. Le profil des citoyens qui constituent cette clientèle est varié : on y trouve des ménages avec ou sans enfants, des petites ou moyennes entreprises, des personnes seules, des nouveaux arrivants, des étudiants, des chefs de famille monoparentale, des personnes âgées. Ces locataires et ces propriétaires occupent ou possèdent, selon les plus récentes études, 1 250 000 logements au Québec, dont les quatre cinquièmes se trouvent dans les régions urbaines de Montréal et de Québec et sont situés, dans plus du tiers des cas, dans des immeubles de trois logements ou moins.

En plus de renseigner les citoyens par l'entremise de ses services d'information, la Régie du logement entretient des relations avec un grand nombre d'acteurs dans le domaine du logement locatif, aux niveaux provincial, régional et local. Enfin, la Régie maintient des liens de partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux. Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a notamment collaboré aux travaux du Comité interministériel sur le logement destiné aux personnes âgées. Son expertise en matière de louage résidentiel a également été sollicitée avec d'autres partenaires gouvernementaux dans le cadre de l'élaboration d'un protocole de traitement des demandes d'intervention provenant des résidences privées offrant des services aux personnes âgées. La Régie a enfin joué un rôle actif au sein de comités concernant la qualité des logements et les logements offerts aux nouveaux arrivants.

Pour la seconde année consécutive, la Régie a participé aux travaux interministériels visant à prévenir les difficultés liées à la période de pointe du 1er juillet. Ces travaux ont notamment mené à la reconduction de la campagne d'information gouvernementale.

LES VALEURS ORGANISATIONNELLES

Pour remplir adéquatement leur mission, les membres de la Régie du logement partagent des valeurs organisationnelles qui inspirent leur conduite et confèrent de la cohésion aux actions individuelles. Être un membre de la Régie du logement, c'est croire à la justice, adopter un comportement éthique et endosser les valeurs suivantes : la qualité du service, le respect, la coopération et l'engagement.

La qualité du service sous-entend une préoccupation constante de répondre efficacement, dans le cadre de sa mission, aux attentes du citoyen. Primauté est accordée à la compétence, à la clarté, à la précision et à la diligence dans toutes les interventions auprès du citoyen.

Le respect englobe le respect de soi, de la clientèle et de toutes les personnes avec qui l'on transige dans l'organisation. C'est une question de courtoisie, d'écoute, d'honnêteté et d'intégrité.

La coopération se traduit par la valorisation d'une culture où l'on fait appel à la collaboration, à l'esprit d'équipe et à un réseau de communication interne sans faille. C'est favoriser l'établissement d'une confiance mutuelle et la mobilisation des énergies en vue de réaliser les objectifs communs.

L'engagement, c'est démontrer par son attitude, son comportement et ses actions que l'on croit à la mission de la Régie du logement; c'est s'impliquer au quotidien dans la recherche de l'excellence.

LA COMPOSITION DE L' ORGANISME

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie par règlement[2].

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs.

Au 31 mars 2004, outre la présidente et le vice-président, la Régie comptait sur un effectif de 31 régisseurs qui entendent principalement des causes civiles et de 9 greffiers spéciaux qui se concentrent sur les audiences des demandes de fixation de loyer.

Quant aux autres membres du personnel, ils sont nommés et, le cas échéant, promus selon les dispositions de la Loi sur la fonction publique du Québec.

2 Voir Annexe 1, dans la Liste des lois et règlements d'application.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La Régie du logement est structurée en cinq unités administratives : la Présidence, la Vice-présidence aux activités du tribunal, la Direction des greffes et des services aux citoyens, la Direction de la planification stratégique et du développement et la Direction des services administratifs.

La Présidence

La présidente est chargée de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat de favoriser la participation des régisseurs à l'élaboration d'orientations générales de l'organisme en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal, de veiller au respect de la déontologie, de promouvoir le perfectionnement des régisseurs et de donner au ministre son avis sur toute question que celui-ci soumet, d'analyser les effets de l'application de la loi et de lui faire les recommandations qu'elle juge utiles.

Elle supervise aussi directement les fonctions communications, plaintes et qualité des services, et la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

Elle dirige de même les travaux réalisés par le secrétaire de la Régie. Ce poste a été créé en avril 2003 et répond aux besoins de la Régie dans ses relations avec les ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec ses divers autres partenaires.

La Vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par la présidente, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux; il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire du Québec.

La Direction des greffes et des services aux citoyens

Cette direction assure les services d'information directe aux citoyens. Son personnel répond aux demandes de renseignements individuelles et prête son assistance pour la rédaction d'une demande, anime des séances d'information de groupe et représente la Régie lors de diverses activités « grand public » telles que salons, expositions et autres manifestations de même nature comme les Journées de la justice.

Cette direction assure également le traitement et l'expédition des décisions, la gestion des dossiers et leur accessibilité pour consultation de la part du public. Elle se divise en quatre directions territoriales qui administrent 25 bureaux et autres lieux d'audiences[3].

La Direction de la planification stratégique et du développement

Le mandat de cette direction consiste à assurer :

- la production du plan stratégique, son suivi et son évaluation;
- la réalisation ou la supervision d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
- le développement d'indicateurs de performance de la Régie;

3 Voir Annexe 5 : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège.

- la collecte et l'analyse de données en appui à la prise de décisions et la production de rapports d'information de gestion;
- l'élaboration de politiques et de processus opérationnels dans le cadre de la mission de l'organisme;
- l'évaluation de programmes;
- la gestion documentaire.

Le Service des technologies de l'information relève de la Direction de la planification stratégique et du développement; il est notamment responsable du développement et de la gestion des systèmes informatiques et de télécommunication.

La Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs conseille la présidence et les gestionnaires en ce qui regarde les questions relatives à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

En ces matières, cette direction assume également la responsabilité de l'élaboration des politiques, de même que la gestion des processus opérationnels qui les appuient. La Direction des services administratifs représente aussi la Régie auprès d'autres organismes dont le Secrétariat du Conseil du trésor et les organisations syndicales.

LES MÉCANISMES DE RÉGIE INTERNE

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement s'est dotée de mécanismes de régie interne dont les trois principaux sont le Comité de direction, l'Assemblée des régisseurs et le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation.

Le Comité de direction

Le Comité de direction assure l'adoption et la mise en œuvre des politiques internes, veille à la réalisation des activités de la Régie et assure le suivi de gestion du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources. Il est composé de la présidente, du vice-président, des directeurs des services administratifs, de la Direction de la planification stratégique et du développement, de la Direction des greffes et des services aux citoyens, ainsi que de la responsable des communications et du secrétaire de la Régie.

L'Assemblée des régisseurs

L'Assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle se compose de la présidente, du vice-président, des régisseurs, des greffiers spéciaux et du secrétaire. L'Assemblée des régisseurs constitue un forum d'échanges éclairé sur les questions de droit relatives au marché locatif dont les travaux contribuent à l'élaboration des orientations générales de la Régie, notamment par une sensibilisation à l'atteinte des objectifs liés aux délais de traitement des dossiers. Ces échanges favorisent la cohérence judiciaire de même que la mise à jour constante des connaissances juridiques et le développement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation

Le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation recommande des mécanismes pour assurer la cohérence et la qualité des décisions et favoriser la conciliation. Il évalue le niveau de cohérence décisionnelle, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore les dossiers à soumettre aux tables d'échanges juridiques. Composé d'adjudicateurs, le Comité détient son mandat de la présidente.

Par ailleurs, ce comité a été récemment chargé de valider le contenu des publications et documents d'information destinés au grand public.

2. Rappel du contexte et des enjeux

La Régie du logement a accompli, au cours du dernier exercice financier, un ensemble d'opérations prévues à son plan d'action, s'inscrivant dans la lignée du dernier plan stratégique. L'environnement dans lequel la Régie a évolué au cours de cette période était notamment influencé par :

- Les objectifs gouvernementaux d'équilibre budgétaire et de modernisation de l'État.
- Le respect des orientations gouvernementales dans la communication de l'information sur les lois, règlements et procédures au moyen d'un langage clair, simple et précis.
- La conciliation entre la double mission de la Régie du logement soit le rôle de tribunal et le mandat d'informer les citoyens sur leurs obligations, droits et recours avec la nécessaire rigueur du cadre législatif et de la procédure applicable devant le tribunal.
- Le très faible taux d'inoccupation des logements qui perdure sur le marché locatif. Le niveau d'équilibre n'est toujours pas atteint : bien que l'on ait observé une amélioration de quelques centièmes de point dans certaines agglomérations urbaines, on constate une détérioration dans d'autres régions.
- Le maintien de la forte demande pour des logements abordables en dépit d'une activité intense sur le plan de la construction d'immeubles neufs.
- Les problèmes d'accessibilité au logement qui demeurent une réalité persistante pour de nombreux ménages en raison de leurs revenus, du nombre de personnes le composant, de problèmes liés à l'équilibre ou au comportement, ou parce que leur logement nécessite des réparations majeures.
- L'accroissement du nombre de reprises de logement attribuable, notamment, à la rareté des logements locatifs.
- Les besoins particuliers et évolutifs des personnes âgées quant à l'adaptation de leur logement ou aux nouveaux services de soutien nécessaires en raison d'une santé déclinante ou d'une perte d'autonomie. Le marché immobilier offre beaucoup de ressources aux aînés plus fortunés mais considérablement moins aux personnes âgées aux revenus moyens ou modestes.
- La demande croissante des citoyens pour obtenir des services en ligne. Leurs attentes suivent l'évolution des nouvelles technologies de l'information et des télécommunications quant à l'accès à divers services par Internet.

Pour la Régie du logement, ce contexte a généré les enjeux suivants :

- La réponse à l'augmentation continue du volume d'activités et du nombre de causes soumises au tribunal, notamment en matière de fixation de loyer et de reprise de logement.
- Le besoin d'une évaluation de l'actuelle méthode de fixation des loyers codifiée dans le Règlement sur les critères de fixation de loyer, et ce, afin de tenir compte de l'évolution du contexte socio-économique et démographique.

- L'importance de mettre en place des services spécifiques, en nature et en accessibilité, destinés à des clientèles plus vulnérables comme les nouveaux arrivants, les personnes à faible revenu et les personnes âgées.

- L'amélioration de l'accessibilité des services de la Régie pour les citoyens par la diversification des moyens d'accès, tels l'enrichissement continu du site Internet, le déploiement de points de service en région, le recours aux nouvelles technologies et la mise en œuvre de partenariats.

- L'élaboration, par le Comité Qualité-Cohérence-Conciliation, de lignes directrices visant le développement d'une politique pour offrir, aux citoyens qui le souhaitent, un mode alternatif de règlement des litiges.

3. Résultats

L'ANNÉE EN BREF

Durant l'exercice financier 2003-2004, pour la troisième année consécutive après avoir inscrit une année record en 2001-2002, la Régie a de nouveau enregistré une augmentation de ses activités, et ce, à tous les niveaux.

2003-2004 : la Régie en un clin d'œil

Revenus de tarification	4 565 031 $
Crédit au net	1 465 031 $
Crédits votés, transférés et reportés	14 788 049 $
Effectif autorisé	225 ETC
Régisseurs	31
Greffiers spéciaux	9

ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Demandes introduites et relancées	85 694
Nombre d'audiences tenues	77 153
Nombre de décisions rendues	56 517
Nombre de décisions rendues dans un délai de moins de 60 jours	56 290

INFORMATION

Réponses aux appels reçus par un préposé	621 815
Réponses aux appels reçus par le système de réponse vocale interactive	146 897
Nombre de citoyens s'étant présentés dans les bureaux	191 275
Pourcentage de citoyens reçus en moins de 20 minutes	84 %
Consultations du site Internet	847 699

COMMUNICATIONS

Interventions médias et relations publiques	284
Séances d'information à des groupes de citoyens	57
Salons et expositions	12

Les actions entreprises par la Régie durant l'année financière l'ont été en accord avec celles réalisées les années précédentes, soit dans la lignée philosophique de son plan stratégique et en accord avec le Plan d'action 2003-2004.

Les objectifs relatifs à la qualité des services aux citoyens, l'amélioration des délais de traitement des dossiers, l'utilisation et le développement des technologies et la modernisation du cadre de gestion ont guidé ses actions.

Qualité des services aux citoyens

- Allongement des heures de service au téléphone à Montréal et Québec et au comptoir à Montréal lors du cycle de pointe lié au renouvellement des baux.

- Accroissement de l'accessibilité en région grâce à un service d'information ponctuel à Alma et Matane.

- Élaboration et mise en œuvre d'un partenariat avec le Ministère des relations avec les citoyens et de l'Immigration afin que Communication-Québec apporte un soutien téléphonique, dans la région métropolitaine de Montréal, pour répondre à l'important volume d'appels des citoyens en période de renouvellement des baux.

- Production d'un dépliant d'information concernant la reconduction du bail et la méthode de calcul des ajustements de loyer, en complément au formulaire « Calcul 2004 », dans un souci de mieux informer les citoyens de leurs droits, de leurs recours et du rôle exercé par la Régie en matière de contrôle des loyers.

- Formation dispensée aux préposés à l'information des bureaux de Montréal, Laval, Longueuil et Québec quant aux méthodes d'entrevue applicables lors de situations où l'émotivité de l'interlocuteur génère des difficultés dans l'exercice de leur rôle.

- Formation d'une équipe d'animateurs désignés pour dispenser des séances d'information de groupe auprès de clientèles cibles; harmonisation du contenu juridique des documents utilisés par les animateurs, création d'outils d'animation et de support pour ces présentations.

Amélioration des délais de service

- Accroissement de la pondération des rôles d'audience en vue de réduire les délais des causes en attente.

- Tenue d'audiences dans les salles permanentes aménagées par la Régie au centre-ville de Montréal, permettant une meilleure accessibilité aux citoyens de l'ouest de l'île.

- Réalisation d'un appel de rôle pour déterminer, parmi les dossiers en attente qui sont les plus complexes, qui ont fait l'objet d'une remise et dont les parties sont représentées par un avocat, ceux qui doivent toujours être mis au rôle.

- Implantation de la rédaction de la demande assistée par ordinateur pour les préposés à l'information à Montréal, Laval, Longueuil et Québec. L'installation se poursuivra dans les autres régions durant la prochaine année financière.

- Révision du contenu du système de réponse vocale informatisé pour répondre aux demandes ponctuelles et saisonnières de la clientèle sur ses droits, obligations et recours

- Amélioration du site Internet en fonction des besoins exprimés par la clientèle afin d'accéder rapidement et directement à l'information recherchée.

- Adoption d'un plan d'action pour la révision et la rédaction des publications destinées au grand public, afin d'en mettre à jour les contenus dans un langage simple, clair et compréhensible.

- Adoption d'un échéancier de production en vue de revoir la pérennité et la pertinence des formulaires actuellement utilisés par la Régie et sa clientèle.

- Augmentation notable des participations de la Régie à des salons et expositions pour informer le grand public sur la mission de l'organisme, et renseigner propriétaires et locataires sur leurs obligations, droits et recours.

Utilisation et développement des technologies

- Implantation, dans les salles d'audiences de Montréal, Laval, Longueuil et Québec d'un système d'enregistrement numérique des audiences. Les autres salles dont dispose la Régie seront pourvues du même système durant le prochain exercice financier.

- Mutation du système téléphonique vers un autre fournisseur afin d'améliorer la capacité de réponse des appels entrants dans l'ensemble des bureaux de la Régie, d'en répartir le volume et de résoudre des problèmes d'origine technique qui en handicapaient la réalisation.

- Production d'un plan de relève destiné à assurer le maintien des services de base à la clientèle en cas de sinistre.

Modernisation du cadre de gestion

- Mandat d'évaluation de la méthode de fixation des loyers, confié au Groupe Conseil Roche, après appel d'offres public. Dépôt au ministre responsable du rapport du Groupe Conseil Roche, accompagné du mémoire de la Régie du logement.

- Création du poste de secrétaire de la Régie du logement, dont la tâche consiste notamment à assurer des liens avec les ministères et organismes gouvernementaux, et avec les acteurs du domaine du logement locatif.

- Réalisation d'activités de formation auprès du personnel de certains bureaux de la Régie afin notamment de faire connaître le code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement.

- Tenue d'un sondage téléphonique éclair afin de mieux connaître les besoins de la clientèle et de mesurer sa satisfaction quant aux services dispensés par la Régie.

- Partenariat avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour la réalisation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Les résultats obtenus guideront la Régie dans la détermination des nouveaux objectifs pour l'amélioration des services à la clientèle.

Les résultats

Les orientations et les axes d'intervention pour l'année 2003-2004

Pour répondre au contexte et aux enjeux identifiés, le Plan d'action 2003-2004 de la Régie du logement s'articulait autour de trois grandes orientations et onze axes d'intervention.

Orientations et axes d'intervention	
Orientation 1 Accroître la performance de la Régie du logement dans la prestation de services aux citoyens	**AXE D'INTERVENTION 1** L'amélioration des délais de traitement
	AXE D'INTERVENTION 2 La conciliation
	AXE D'INTERVENTION 3 Une offre de service s'adaptant aux besoins et attentes des citoyens
	AXE D'INTERVENTION 4 La qualité et la cohérence des décisions
	AXE D'INTERVENTION 5 Le développement d'un milieu de travail favorisant l'engagement du personnel
Orientation 2 Adapter l'information en fonction des besoins spécifiques des citoyens	**AXE D'INTERVENTION 6** Les activités de communication
	AXE D'INTERVENTION 7 Le partenariat et la consultation
	AXE D'INTERVENTION 8 La simplification des formulaires et des publications à l'usage de la clientèle
Orientation 3 Poursuivre la modernisation de la gestion	**AXE D'INTERVENTION 9** L'accroissement du potentiel des technologies
	AXE D'INTERVENTION 10 L'optimisation des processus internes
	AXE D'INTERVENTION 11 La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance

ORIENTATION 1

Accroître la performance de la Régie du logement dans la prestation de services aux citoyens

AXE D' INTERVENTION 1

L'amélioration des délais de traitement

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1

RÉDUIRE LE NOMBRE DE CAUSES CIVILES EN ATTENTE D'AUDIENCE

INDICATEUR **Nombre de causes civiles en attente d'audience**

Cible	Résultat
au 31 mars 2004	
12 500	17 898

Commentaire

En début d'exercice, le volume des causes civiles en attente d'audience s'élevait à 13 963. La Régie devait donc réduire ce volume de quelque 1 500 causes pour atteindre sa cible. Pour ce faire, elle misait, entre autres, sur la tenue des rôles en équipes de régisseurs pour accroître sa performance en termes de capacité de traitement. Le nombre de rôles tenus en équipes est passé de 12 en mai à 28 en juillet 2003. Bien que cette expérience ait donné quelques résultats intéressants, il demeure que cette mesure a une portée limitée lorsque les volumes d'entrée sont en hausse, d'autant plus que la Régie a dû composer avec un déficit de trois régisseurs durant quelques mois.

La Régie s'est également employée à réformer le système de mise au rôle, en uniformisant les méthodes de travail, en élaborant des indicateurs de gestion et en établissant des cibles à atteindre sur une base hebdomadaire. Ces outils d'information de gestion ont été élaborés à l'intention des décideurs, des adjudicateurs et des maîtres des rôles pour les soutenir dans leurs actions et la prise de décision.

Afin de réduire la quantité des causes les plus anciennes, la Régie a organisé récemment un appel de rôles concernant des dossiers complexes, ayant fait l'objet d'une remise et où chaque partie était représentée par un avocat. Cela a permis, entre autres, de réactiver ces dossiers qui se trouvaient dans un état latent en fixant des dates d'audience, et de référer trois cas en conciliation. Un autre appel de rôles est prévu pour le mois de juin 2004. En outre, depuis le début de l'année 2004, la pondération des rôles prévue pour chaque régisseur est passée de 180 à 200 minutes, afin d'optimiser le temps d'audience.

Enfin, à l'aide d'une nouvelle application de la mise au rôle, la Régie vise à atteindre une meilleure équité de traitement en fonction du degré d'urgence des causes, à assurer une gestion rigoureuse des remises et des ajournements et à renverser la tendance à la hausse des causes civiles en attente. Notons que le volume de ces causes, après onze mois consécutifs de croissance, a diminué de 2 % en mars 2004.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 2, 3 et 4

MALGRÉ LA CROISSANCE DU VOLUME DE DEMANDES :

- **RÉDUIRE LE DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE DES CAUSES CIVILES**
- **RÉDUIRE LE DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE DES DEMANDES RELATIVES AU NON-PAIEMENT DE LOYER**
- **MAINTENIR LE DÉLAI MOYEN AVANT AUDIENCE POUR LES DEMANDES DE FIXATION DE LOYER**

INDICATEUR

Délai avant audience : nombre de mois entre l'introduction (ou relance) de la première audience, en l'absence de remise

	Cible	Résultats
	au 31 mars 2004	
Causes très urgentes	1,6	1,3
Causes urgentes	6,5	6,6
Causes ordinaires	13	12,6
Non-paiement	1,2	1,3
Fixation de loyer	6	6

Commentaire

En matière de délais d'audience, la Régie a dépassé les cibles qu'elle s'était fixées pour les causes civiles très urgentes et les causes civiles dites ordinaires, et elle a atteint sa cible de 6 mois pour les demandes de fixation de loyer. En ce qui a trait aux causes urgentes et aux demandes relatives au non-paiement du loyer, la Régie accuse un mince écart, soit 0,1 mois ou 3 jours. Le suivi rigoureux des activités de mise au rôle a permis à la Régie d'atteindre ses objectifs, ou du moins de s'en approcher sensiblement, malgré la hausse de volume et l'absence de trois régisseurs durant quelques mois.

Il reste que la Régie devra envisager d'autres solutions afin d'accroître sa capacité de traitement puisque les résultats affichent des délais moyens qui ne sont pas nécessairement représentatifs des délais réels d'attente d'audience pour les causes civiles les plus complexes, telles notamment les demandes en diminution de loyer ou en dommages-intérêts.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 5

HARMONISER LA CAPACITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES ENTRE LES QUATRE DIRECTIONS TERRITORIALES

INDICATEUR **Ratio entre le volume de demandes en attente et le volume à traiter (en mois)**

Directions territoriales	Cible	Résultats	
		RATIOS	
		FIN AVRIL 2003	FIN MARS 2004
Montréal	Moins d'un mois d'écart entre les ratios	6,3	7,1
Sud		4,5	6,5
Ouest		5,3	6,6
Est		4,2	4,9

Commentaire

C'est dans un souci de réduire les disparités régionales que cette cible a été élaborée. Elle mesure en mois le temps qui serait nécessaire à la Régie pour disposer du volume des demandes en attente. Le ratio est obtenu en divisant le volume des demandes en attente, exprimé en minutes de pondération pour la mise au rôle, par le volume des demandes à traiter, également exprimé en minutes de pondération. Le ratio de 7,1 enregistré à Montréal en mars 2004 signifie que la Régie en aurait pour 7,1 mois à traiter tout le volume en attente.

L'objectif consistait à réduire à moins d'un mois les écarts entre les directions territoriales. Malgré le fait que la croissance du volume d'entrée des causes ait été plus élevée dans les directions territoriales de l'Ouest (9 %), du Sud (5 %) et de Montréal (6 %) que dans la direction de l'Est (3 %), les résultats illustrent que la cible a été atteinte dans toutes les directions, sauf dans celle de l'Est. En effet, les ratios des trois premières directions présentent des écarts inférieurs à un mois (l'écart maximal s'élevant à 0,6 mois). Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a donc réussi à régulariser en grande partie sa capacité de traitement des demandes entre ses différentes directions. Toutefois, pour que la cible prévue soit respectée dans l'ensemble des directions, la Régie devra poursuivre ses efforts de réduction des disparités en assurant une répartition optimale et équitable des adjudicateurs sur tout le territoire.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 6

ACCROÎTRE LA PROPORTION DE CLIENTS QUI ATTENDENT MOINS DE 20 MINUTES POUR UNE CONSULTATION AUPRÈS D' UN PRÉPOSÉ À L'INFORMATION DANS UN BUREAU

INDICATEUR **Proportion des clients ayant obtenu une entrevue dans un délai inférieur à 20 minutes**

	Cible	Résultats
Direction territoriale	**au 31 mars 2004**	
Montréal	86 %	73 %
Sud		92 %
Est		90 %
Ouest		92 %
Ensemble des bureaux		84 %

Commentaire

Pour une troisième année consécutive, le nombre de clients qui se sont présentés à la Régie pour obtenir une entrevue avec un préposé aux renseignements a augmenté : il est passé de 146 799 en 2002-2003 à 157 894 en 2003-2004, ce qui représente une hausse de 8 %. Les citoyens ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 14 minutes. La proportion des clients qui ont attendu moins de 20 minutes s'élève à 84 % pour l'ensemble du Québec, ce qui correspond à deux points en deçà de l'objectif. Soulignons que le nombre de clients servis sans formalité au comptoir d'accueil, qui s'élève à 33 381, n'est pas considéré dans ces résultats.

Les résultats territoriaux révèlent que la cible a été dépassée dans toutes les directions, sauf à Montréal dont le bureau a accueilli à lui seul 62 412 citoyens en entrevue, ce qui constitue 40 % du volume total du Québec. En période de pointe (les mois de janvier à avril), l'achalandage au bureau de Montréal est considérable, rendant difficile l'atteinte de l'objectif : en moyenne, plus de 300 citoyens se sont entretenus avec un préposé sur une base quotidienne.

La Régie a diversifié ses actions dans le but d'accroître sa performance en ce qui concerne le service d'information dispensé par les préposés. D'abord, les préposés de Montréal, Québec, Laval et Longueuil ont reçu une formation d'appoint de deux jours sur les techniques d'entrevue. Les préposés des autres bureaux recevront cette formation durant le prochain exercice financier. Un des sujets traités concernait la communication lors d'une situation délicate. Ensuite, au bureau de Montréal, qui se distingue par une forte affluence en période de pointe, les heures d'ouverture ont été prolongées au cours des mois de février à avril. Enfin, la Régie est en train de mettre au point une application permettant au préposé d'introduire électroniquement la demande. La rédaction de la demande assistée par ordinateur aura, entre autres, l'avantage de récupérer les coordonnées du client lorsqu'il n'en est pas à sa première visite à la Régie. Considérant qu'environ 85 % des demandes sont déposées annuellement par des propriétaires et que certains d'entre eux sont de grands utilisateurs, la rédaction assistée permettra d'accélérer l'introduction de la demande.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 7

ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DE NOTRE SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE AFIN DE RÉPONDRE À UN PLUS GRAND NOMBRE D'APPELS PROVENANT DE NOTRE CLIENTÈLE

INDICATEUR **Augmentation du nombre de réponses aux appels reçus**

	Cible	Résultats	
Direction territoriale		**2002-2003**	**2003-2004**
Montréal	D'ici 2007, augmenter le nombre de réponses aux appels reçus à 800 000 annuellement	428 903	336 763
Ouest		60 694	55 942
Est		176 283	166 923
Sud		70 834	62 187
Ensemble des bureaux		736 714	621 815

Commentaire

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a répondu à 621 815 appels; ce volume est en baisse de 16 % comparativement à l'exercice précédent. À Montréal, ce repli s'explique essentiellement par la hausse de l'achalandage dans son bureau, ce qui a conduit au déplacement d'une partie des ressources prévues au service téléphonique pour servir les citoyens qui se sont présentés, très nombreux, au comptoir d'accueil.

Ailleurs, la situation est différente puisque le problème d'encombrement des lignes téléphoniques, tel qu'observé à Montréal et dans une moindre mesure à Québec, n'est pas d'une taille aussi importante. Dans certains cas, la diminution du nombre de réponses données au téléphone découlerait tout simplement d'une baisse de la demande d'information de la part des citoyens. Rappelons que si le marché locatif demeure tendu dans plusieurs villes du Québec, cela n'est pas le cas partout. À Saguenay, par exemple, le taux d'inoccupation s'est élevé à 5,2 % en 2003. L'absence de tension dans le marché locatif de cette région susciterait moins de questions de la part des citoyens, en particulier chez les locataires, généralement plus nombreux à placer un appel.

Dans d'autres cas, il se peut que la clientèle ait préféré se déplacer dans un bureau plutôt que de joindre la Régie par téléphone. Aussi observe-t-on un achalandage accru au bureau de Trois-Rivières, alors que le nombre d'appels auxquels on a répondu dans ce bureau a été en baisse. Enfin, il arrive aussi qu'un bureau ait répondu à plus d'appels tout en ayant accueilli un nombre accru de citoyens, comme c'est le cas à Rimouski où le nombre d'appels a augmenté de 23 % et l'achalandage, de 9 %.

Afin d'améliorer l'accessibilité du service téléphonique, la Régie a entrepris plusieurs démarches qui se poursuivront au cours de la prochaine année : réviser le système des transferts d'appels (ligne 1 800), améliorer l'arborescence du système de réponse vocale interactive (RVI) et adapter ses messages d'accueil en fonction des différentes périodes de l'année, rendre le plumitif accessible au moyen de ce système, revoir les modes d'organisation du travail et considérer d'autres technologies qui sont offertes sur le marché.

En outre, la Régie a conclu une entente de partenariat avec Communication-Québec pour que cet organisme puisse répondre aux appels concernant la fixation des loyers, en provenance de la région métropolitaine de Montréal, lors de la période de pointe du renouvellement des baux. Cette entreprise a été fructueuse puisque, du 26 janvier au 31 mars 2004, les préposés de Communication-Québec ont répondu à près de 48 000 appels, ce qui a apporté un soulagement certain à l'effervescence des lignes téléphoniques au bureau de Montréal.

AXE D'INTERVENTION 2

La conciliation

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 8 et 20

ACCROÎTRE LA PROPORTION DE DOSSIERS TRAITÉS PAR LES RÉGISSEURS QUI SE CONCLUENT PAR UNE ENTENTE ENTRE LES PARTIES

FAIRE CONNAÎTRE LE SERVICE DE CONCILIATION À LA CLIENTÈLE

INDICATEUR **Proportion d'audiences qui se concluent par une entente**

Cible	Résultats
2004	
4 %	3,2 %

Commentaire

La croissance du nombre de demandes et la priorité accordée à l'amélioration des délais avant audience n'ont pas permis à la Régie de mettre davantage l'accent sur la conciliation. La Régie a toutefois réussi à atteindre sensiblement les mêmes résultats que l'an dernier quant au nombre d'audiences conclues par une entente.

L'intérêt démontré par les parties pour ce type de règlement des litiges ainsi que l'appel de rôles réalisé en mars 2004 ont favorisé la sélection de dossiers en vue d'un projet de conciliation.

Une stratégie de communication, comprenant un plan de séances d'information, sera proposée pour faire connaître le service de conciliation lorsque la politique de conciliation sera achevée. Elle contiendra notamment des moyens concrets pour informer les citoyens des modalités d'application de ce mode de règlement des litiges.

AXE D'INTERVENTION 3

Une offre de service s'adaptant aux besoins et attentes des citoyens

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 9, 10, 11 et 12

RÉALISER AUPRÈS DE SA CLIENTÈLE AU MOINS TROIS MINI-SONDAGES PAR ANNÉE SUR DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES LIÉS À SA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

RÉALISER UNE CONSULTATION AFIN DE CONNAÎTRE LES ATTENTES DES CITOYENS

RÉVISER LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

RÉVISER ANNUELLEMENT LE PLAN D'AMÉLIORATION DES SERVICES AUX CITOYENS

Commentaire

La Régie désire consulter régulièrement les citoyens qui utilisent ses services d'information pour connaître leurs besoins et leurs attentes, et ce, dans le but d'adapter la prestation des services et de favoriser un plus haut degré de satisfaction. Pour y parvenir, elle procède habituellement par des sondages maison qui ne prétendent pas au niveau de précision affiché par les sondages scientifiques. Elle a ainsi tenu un mini-sondage téléphonique visant à identifier les sujets les plus fréquemment abordés par les citoyens lors de leurs entretiens téléphoniques.

Elle a par ailleurs réalisé huit sondages éclair dans son site Internet, dont les questions avaient pour objectif de mieux cerner les besoins d'information des citoyens et leur degré de satisfaction quant au contenu et à la facilité de navigation du site.

Résultats du mini-sondage tenus dans le site Internet

SONDAGE	QUESTION	RÉPONDANTS (NOMBRE)	OUI (%)	NON (%)
1	Est-ce votre première visite du site Internet?	5 783	66 %	34 %
2	S'il vous était possible de remplir une demande de la transmettre à la Régie et de payer les frais à partir de ce site Internet, le feriez-vous?	2 174	78 %	22 %
3	Avez-vous trouvé dans ce site l'information que vous cherchiez?	940	32 %	68 %
4	Notre nouveau site Internet vous donne-t-il satisfaction?	388	53 %	47 %
5	Est-il facile de naviguer dans notre site Internet?	539	58 %	42 %
6	Le contenu de la rubrique Lois et règlements de ce site est-il complet?	139	25 %	75 %
7	Les sujets que vous jugez essentiels sont-ils abordés à la rubrique Fiches-conseils?	136	35 %	65 %
8	La rubrique Foire aux questions répond-elle à vos attentes?	184	32 %	68 %

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a décidé d'effectuer un sondage de large envergure, nécessitant une approche plus rigoureuse. Pour l'appuyer dans cette démarche, elle a conclu en mars 2004 une entente avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Dès le printemps 2004, l'analyse des résultats de ce sondage viendra compléter les informations transmises par le bureau des plaintes et de la qualité des services pour guider la Régie à travers les étapes de révision de sa Déclaration de services aux citoyens. À la lumière de son Plan stratégique 2004-2007, elle pourra ainsi en formuler et en fixer les normes, consulter le personnel et le sensibiliser aux nouvelles attentes, puis publier et diffuser sa nouvelle déclaration de services.

AXE D'INTERVENTION 4

La qualité et la cohérence des décisions

OBJECTIF STRATÉGIQUE 13

D'ICI MARS 2006, METTRE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS VISANT LA COHÉRENCE ET LA QUALITÉ DES DÉCISIONS

Commentaire

Au cours des trois assemblées des régisseurs, des présentations ont été données sur différents sujets d'intérêt afin d'assurer une mise à jour des connaissances.

Parmi les thèmes présentés, on note :

- Les moisissures dans l'air intérieur, leur impact sur la santé et leur lien de causalité.
- La salubrité et l'entretien des logements.
- L'éthique et la déontologie.
- Les outils de consultation qu'on trouve sur informatique (intranet).

Les trois rencontres du Comité-Qualité-Cohérence ont permis d'identifier différentes tendances jurisprudentielles, de les analyser et de les présenter aux fins de discussion lors de la tenue des deux tables d'échanges juridiques.

AXE D'INTERVENTION 5

Le développement d'un milieu de travail favorisant l'engagement du personnel

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 14 et 15

D'ICI MARS 2005, INSTAURER UNE ORGANISATION DU TRAVAIL FAVORISANT LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

D'ICI MARS 2006, METTRE EN PLACE UN PLAN DE RELÈVE

Commentaire

Sur le plan de l'adjudication, l'expérience continue des rôles d'équipes de régisseurs se poursuit avec deux projets pilotes. L'analyse des résultats de ces projets permettra de dégager les meilleures pratiques pour favoriser le travail en équipe. Les gestionnaires de la Régie ont été également sensibilisés à l'importance du travail d'équipe et plusieurs réunions ont permis de transmettre au personnel toute l'information sur les projets de réalisation communs.

Quant au plan de relève, il sera élaboré au cours de 2004-2005, afin que sa mise en œuvre puisse être amorcée durant l'année 2006.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 16

DÉVELOPPER ET PROMOUVOIR L'ÉTHIQUE AU SEIN DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Commentaire

Dans la lignée du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, en vigueur depuis le 21 novembre 2002, le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement a vu le jour le 2 juillet 2003, et a été diffusé dans l'intranet de la Régie neuf jours plus tard.

Des activités de formation adressées aux préposés aux renseignements ont débuté en décembre 2003 à Montréal, Rimouski et Jonquière et se poursuivront au cours du prochain exercice dans les autres bureaux. Les régisseurs, les greffiers spéciaux et les juristes ont été sensibilisés aux valeurs d'éthique le 12 décembre 2003 lors d'une assemblée de régisseurs. Ces derniers ont, en leur qualité d'adjudicateurs, participé en mai 2003 au Colloque sur la déontologie, organisé par le Conseil de la justice administrative.

En mai 2004, les gestionnaires de l'organisme suivront une formation plus élaborée sur l'application des règles d'éthique.

ORIENTATION 2

Adapter l'information en fonction des besoins spécifiques des citoyens

AXE D'INTERVENTION 6

Les activités de communication

OBJECTIF STRATÉGIQUE 17

FAIRE CONNAÎTRE LES RÈGLES DU LOUAGE RÉSIDENTIEL AUX CLIENTÈLES CIBLES

INDICATEUR **Nombre de séances d'information réalisées**

Cible	Résultats
2004	
100 séances par année	57
3 participations à des salons / expositions	12 participations

Commentaire

La Régie propose à divers groupes cibles des séances d'information adaptées à leurs besoins. Une équipe de 35 animateurs a été constituée pour réaliser ces séances. Afin d'en harmoniser le contenu juridique et de répondre plus adéquatement aux questions les plus fréquentes des citoyens, cinq modèles types de contenu ont été élaborés. Chaque modèle est complété par une présentation visuelle de type PowerPoint. Une tournée de formation réalisée à l'automne 2003 à travers le Québec a permis aux animateurs de perfectionner leurs techniques d'animation et de présentation.

Cinquante-sept demandes de séances ont donné lieu à autant de rencontres avec ces groupes cibles, dont des groupes de femmes monoparentales, des personnes âgées ou retraitées, des nouveaux arrivants et des jeunes qui en sont à leur premier contact avec le milieu du logement locatif.

Par ailleurs, la Régie a plus que doublé ses participations à des salons et expositions, ce qui lui a permis de joindre un plus grand nombre de citoyens. De plus, les communications ont réalisé 284 interventions médias et relations publiques au cours de l'année. La Régie a également diffusé huit communiqués de presse sur divers sujets d'actualité relatifs au bail et à la loi.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 18

AMÉLIORER LE SYSTÈME DE RÉPONSE VOCALE INFORMATISÉ

Commentaire

Au cours de l'année 2004, un comité a été constitué en vue de réviser le système de réponse vocale interactive (RVI). Parmi les points qui font l'objet d'un examen, mentionnons l'arborescence du système, les options offertes aux citoyens et la révision du contenu des messages. Ce service de renseignements automatisé permet à la Régie de dispenser aux citoyens de l'information de base 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. En 2003-2004, la RVI a donné 146 897 réponses.

Un comité étudie la possibilité d'introduire dans l'arborescence du système de réponse vocale informatisé une option permettant au citoyen de suivre l'évolution de son dossier, en obtenant, par exemple, la date de sa convocation à une audience. Les activités de ce comité se poursuivront en 2004-2005.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 19

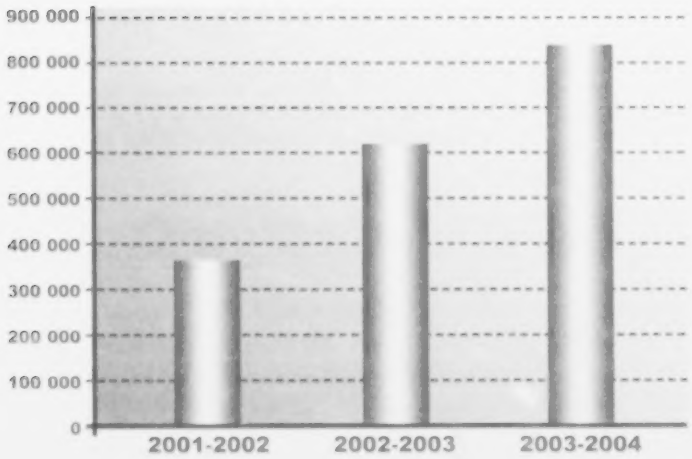
ADAPTER NOTRE SITE INTERNET AUX BESOINS EXPRIMÉS PAR LA CLIENTÈLE

Commentaire

Le nombre de visites au site Internet de la Régie s'accroît chaque année de façon soutenue. L'achalandage mensuel record a été atteint en mars 2004 avec un volume de 132 896 visites. Au cumulatif de l'exercice 2003-2004, le nombre de visites s'est élevé à 847 699, ce qui représente une hausse de 35 % comparativement à l'exercice 2002-2003.

Les principaux critères qui guident la Régie dans l'amélioration de son site Internet consistent à l'ajuster aux attentes de sa clientèle et à bonifier sa navigation. Ainsi, sa page d'accueil est régulièrement mise à jour en fonction des sujets d'actualité qui préoccupent les locataires et les propriétaires à différents moments de l'année, comme le chauffage à l'automne, le renouvellement des baux au printemps ou encore, en juin, les problèmes liés au déménagement. Par ailleurs, pour donner suite aux recommandations de son bureau des plaintes et de la qualité des services, la Régie a réalisé des modifications à la section « courrier » du site, pour en faciliter l'accès aux citoyens.

Nombre de visites du site Internet de la Régie
de 2001-2002 à 2003-2004



AXE D'INTERVENTION 7

Le partenariat et la consultation

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 21, 22, 23 et 24

ÉTABLIR UN PARTENARIAT AVEC D'AUTRES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX DANS LE BUT D'AMÉLIORER NOS SERVICES À LA CLIENTÈLE EN PÉRIODE DE POINTE

D'ICI À 2006, ÉTABLIR DES PARTENARIATS AVEC DES ORGANISMES NATIONAUX REPRÉSENTATIFS DE LA CLIENTÈLE POUR FAVORISER LE RELAIS DE L'INFORMATION ADAPTÉE AUX BESOINS DES GROUPES CIBLES

TENIR DES RÉUNIONS DE CONSULTATION AVEC LES ORGANISMES ET ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIFS DES LOCATAIRES ET PROPRIÉTAIRES

RÉALISER UNE CONSULTATION AUPRÈS DE NOS PARTENAIRES VISANT À AMÉLIORER LE FORMULAIRE DE BAIL DE LOGEMENT

Commentaire

La Régie a conclu une entente de partenariat avec Communication-Québec pour que cet organisme puisse répondre aux appels concernant la fixation des loyers, en provenance de la région métropolitaine de Montréal, lors de la période de pointe du renouvellement des baux.

Des rencontres ont eu lieu avec les principaux organismes de défense des droits des locataires (le FRAPRU et le RCLALQ) et de défense des droits des propriétaires (la CORPIQ, l'APAGM et l'APQ). Ces rencontres ont permis d'aborder différents thèmes, dont la refonte du formulaire de bail, et de sonder leur intérêt quant à l'élaboration d'un protocole de partenariat.

AXE D' INTERVENTION 8

La simplification des formulaires et des publications à l'usage de la clientèle

OBJECTIF STRATÉGIQUE 25

REVOIR TOUS LES FORMULAIRES ET LES PUBLICATIONS À L'USAGE DE LA CLIENTÈLE D'ICI MARS 2007

Commentaires

Deux groupes de travail ont été constitués pour réviser l'ensemble des publications d'information destinées à la clientèle de la Régie, ainsi que tous ses formulaires et lettres types.

Les travaux du premier groupe, qui ont débuté au printemps 2003 et se poursuivront jusqu'en 2007, visent la révision de l'ensemble des formulaires et des lettres types. Leur première réalisation permettra désormais aux préposés aux renseignements de remplir une demande du client au moyen d'un formulaire électronique. Ce formulaire est en implantation dans l'ensemble des bureaux de la Régie.

Le second groupe de travail, dont le mandat portait sur les publications, a commencé ses rencontres au printemps 2003. Un plan d'action a été déposé à l'automne en vue de la révision de ces publications par ordre de priorité. La mise en œuvre de ce plan a mené à la production d'une nouvelle publication traitant de la reconduction du bail et de la fixation du loyer, de même qu'à la mise à jour de 30 publications selon la législation en vigueur et de 10 formulaires à l'intention de la clientèle.

ORIENTATION 3

Poursuivre la modernisation de la gestion

AXE D'INTERVENTION 9

L'accroissement du potentiel des technologies

OBJECTIFS STRATÉGIQUES 26, 27, 29 et 30

ENTREPRENDRE LA REFONTE DU SYSTÈME DE MISSION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU COURS DU PRINTEMPS 2004

PERMETTRE AUX CITOYENS D'INTRODUIRE UNE DEMANDE À PARTIR DU SITE INTERNET, AVEC PAIEMENT ÉLECTRONIQUE, D'ICI DÉCEMBRE 2004

PERMETTRE AUX CITOYENS, À PARTIR DU SITE INTERNET, DE FAIRE UN SUIVI DE LEURS DOSSIERS

PERMETTRE AUX CITOYENS, À PARTIR DU SITE INTERNET, DE CONSULTER ET TÉLÉCHARGER LES DÉCISIONS RENDUES PAR LA RÉGIE.

Commentaire

En raison de l'attente des prochains développements concernant une nouvelle technologie pour le gouvernement en ligne, la Régie a décidé de reporter à l'automne 2004 ses travaux pour la production d'un plan directeur des technologies.

Par ailleurs, de nouvelles technologies permettent à la Régie d'explorer différentes possibilités afin d'offrir de nouveaux services à sa clientèle. L'évolution positive du projet de rédaction assistée de la demande par ordinateur par les préposés, dont l'implantation s'achèvera au cours du prochain exercice financier, laisse présager la mise en place prochaine d'un projet pilote d'introduction des demandes par Internet.

De la même façon, il pourrait devenir possible aux citoyens de suivre l'évolution de leur dossier, et, éventuellement, de consulter et de télécharger des décisions à partir du site Internet.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 28

REMPLACER LE SYSTÈME D'ENREGISTREMENT DES AUDIENCES

Commentaire

L'enregistrement numérique des audiences a été implanté et est opérationnel dans toutes les salles d'audiences de la Régie. Ce système présente le double avantage d'offrir une qualité sonore accrue et de réduire le délai d'attente pour obtenir une copie de l'enregistrement demandé. Par ailleurs, l'informatisation du procès-verbal est présentement à l'essai par deux régisseurs, afin de valider son efficacité pour différents types d'audiences. Son implantation est prévue au cours du prochain exercice financier.

AXE D'INTERVENTION 10

L'optimisation des processus internes

OBJECTIF STRATÉGIQUE 31

RÉVISER ET DOCUMENTER LES PROCESSUS OPÉRATIONNELS D'ICI MARS 2005

Commentaires

Le premier processus opérationnel à être révisé a été celui concernant le système de mise au rôle, visant à uniformiser les méthodes de travail. Pour ce faire, la Régie a élaboré des indicateurs de gestion et défini des cibles hebdomadaires à atteindre. Les gestionnaires bénéficient de ce nouvel outil d'information de gestion pour les soutenir dans leurs actions et la prise de décision.

L'implantation du système d'enregistrement numérique des audiences est le deuxième processus à subir des modifications notamment quant à ses méthodes de travail.

Enfin, durant le prochain exercice financier, la Régie entend revoir aussi ses processus opérationnels lorsque la révision de ses formulaires et lettres types sera terminée.

AXE D'INTERVENTION 11

La modernisation des instruments de gestion et d'évaluation de la performance

OBJECTIF STRATÉGIQUE 32

METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE CONTRÔLE DE GESTION D'ICI MARS 2004

Commentaires

Des travaux préliminaires relatifs à la mise en place d'un programme de contrôle de gestion ont été entrepris. Dans un premier temps, le responsable du dossier a participé à une séance de formation sur la

gestion de risque au sein de la gestion financière gouvernementale. Un projet d'évaluation des risques en matière de gestion financière à la Régie du logement, déjà annoncé, sera réalisé au cours du prochain exercice financier.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 33

ÉVALUER LA MÉTHODE DE FIXATION DES LOYERS AFIN DE L'ADAPTER, S'IL Y A LIEU, AUX NOUVELLES RÉALITÉS SOCIO-ÉCONOMIQUES

Commentaires

À la suite d'un appel d'offres public, lancé en avril 2003, la Régie a confié le mandat d'évaluer la méthode de fixation des loyers au Groupe Conseil Roche. Les activités du consultant ont débuté en mai pour se conclure en novembre par le dépôt du rapport final contenant les recommandations du Groupe Conseil Roche.

Ce rapport a été rendu public par le ministre en février 2004 et diffusé sur le site Internet de la Régie. Le ministre a également invité les acteurs du domaine du logement locatif, mentionnés dans l'appel d'offres, à lui faire part de leurs commentaires avant le 30 mars 2004.

Présentement, la Régie est à étudier tous les commentaires reçus et elle poursuivra ses travaux dans ce dossier en vue de formuler ses recommandations finales au cours du prochain exercice.

Les résultats au regard des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*

Lors de l'élaboration de sa Déclaration de services aux citoyens, la Régie s'est engagée à offrir aux citoyens des services empreints de courtoisie et accessibles partout au Québec, des démarches simples, de l'information pertinente sur leurs droits, obligations et recours, des outils de négociation disponibles en temps utile (notamment le formulaire servant au calcul des augmentations de loyer), des auditions fixées et des décisions rendues dans les meilleurs délais possibles.

Voici comment la Régie s'est acquittée du respect de ces engagements.

Engagement 1 : *DES SERVICES EMPREINTS DE COURTOISIE*

Axe d'intervention : Accueillir les citoyens, dans les bureaux et au téléphone, avec toute l'attention appropriée.

Objectifs : Répondre promptement, avec amabilité et en s'identifiant.

Écouter attentivement et régler le plus de questions possible au premier contact.

Résultats : La Régie s'est assurée de la qualité des services rendus en mettant un soin particulier au traitement des plaintes reçues de sa clientèle. Afin de faciliter la collecte des commentaires des citoyens, des cartes-réponses « Exprimez-vous » sont mises à leur disposition dans chaque bureau. Par ailleurs, les entrevues accordées par les préposés font l'objet d'observations régulières de la part de leur chef d'équipe ainsi que du personnel d'encadrement.

Engagement 2 : *DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT AU QUÉBEC*

Axe d'intervention : Prendre tous les moyens pour faciliter l'accès aux services sur tout le territoire du Québec.

Objectifs : Maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Tenir des audiences en région éloignée.

Répondre au courrier portant sur des demandes d'information générale dans un délai de 5 jours.

Résultats : La Régie du logement maintient un réseau de 25 bureaux répartis dans 15 des 17 régions administratives du Québec, ainsi qu'un lieu d'audiences situé dans la partie ouest du centre-ville de Montréal. Elle a mis en place deux nouveaux points de service, l'un à Alma et l'autre à Matane, tout en maintenant, depuis plusieurs années, ceux de Thetford-Mines et Saint-Joseph-de-Beauce. En outre, elle continue la tenue d'audiences dans les régions éloignées, comme dans le Nord-du-Québec. Une liste complète des villes et localités visitées par la Régie se trouve à l'annexe 5.

D'autre part, la Régie a permis aux citoyens de prendre connaissance de ses activités en participant à 12 salons et expositions dans diverses régions du Québec, notamment en partenariat avec la Société d'habitation du Québec et le ministère de la Justice du Québec.

Elle a enfin répondu à 2 085 demandes d'information générale acheminées par courrier, dont 1 739 dans un délai de 5 jours, ce qui représente une proportion de 83 %. Le délai de réponse moyen s'élève à 3,5 jours.

Engagement 3 : DES DÉMARCHES SIMPLES

Axe d'intervention : Bien informer les citoyens quant aux procédures à suivre dans le cheminement d'une demande à la Régie.

Objectifs : Communiquer dans un langage simple, clair et précis, mettre à disposition des citoyens des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir, et les assister dans la rédaction de leurs demandes.

Résultats : La Régie a entrepris la révision de ses outils d'information sous le nouvel éclairage de la simplification, dans le but de rendre l'information sur la loi encore plus accessible. Une nouvelle publication expliquant les règles de la reconduction du bail et de la fixation de loyer, ainsi que le rôle de la Régie en cette matière, est venue répondre aux questions les plus fréquentes des citoyens.

Engagement 4 : DE L'INFORMATION PERTINENTE SUR VOS DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS

Axe d'intervention : Dispenser une formation continue aux préposés aux renseignements.

Objectif : Assurer une mise à jour des connaissances des préposés tant en ce qui concerne les droits et les obligations que sur le plan des recours et démarches à suivre pour régler un litige.

Résultat : Les préposés aux renseignements ont reçu au cours de l'exercice financier de la formation continue portant sur les thèmes suivants :

Thèmes juridiques

- Livraison du logement
- Qualité de l'air
- Cession
- Expropriation
- Art. 13 du Règlement sur les critères de fixation
- Computation des délais
- Calcul des délais en matière de reprise de logement et de fixation
- Revue de la jurisprudence

Thèmes organisationnels

- Service d'inspection de la Ville de Montréal
- L'éthique à la Régie du logement
- Gestion des clientèles difficiles
- Déclaration de services aux citoyens et objectif du service
- Rédaction de la demande assistée par ordinateur
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Conduite de rencontres d'information destinées à des groupes
- Introduction à l'intranet

Engagement 5 : DES OUTILS DE NÉGOCIATION DISPONIBLES EN TEMPS UTILE

Axe d'intervention : Faciliter la négociation de l'ajustement du loyer.

Objectif : Fournir, au plus tard le 31 janvier, les outils suivants :

- les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire;
- le formulaire « Calcul – Comment s'entendre sur le loyer », dans les bureaux et dans le site Internet;
- l'accès au calcul automatique de l'augmentation de loyer dans Internet.

Résultat : La Régie du logement a diffusé, comme tous les ans, le 22 janvier son communiqué de presse sur les pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire, pour les baux débutant après le 1er avril 2004.

Au cours de cette même journée, la version électronique du formulaire « Calcul 2004 – Comment s'entendre sur le loyer » ainsi que sa version interactive étaient disponibles dans le site Internet, et la Régie a donné 34 entrevues aux médias afin de clarifier les informations livrées dans son communiqué de presse.

La version papier du formulaire « Calcul 2004 – Comment s'entendre sur le loyer » a respecté les délais de production et d'acheminement d'une semaine chacun, et a pu être ainsi livrée dans l'ensemble des bureaux au cours de la deuxième semaine qui a suivi l'envoi du communiqué.

La publication d'un dépliant sur la reconduction du bail a complété l'information relative, notamment, aux demandes de modification de bail, dont l'augmentation du loyer.

Engagement 6 : DES AUDITIONS FIXÉES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS POSSIBLES

Résultats : voir Orientation 1, Objectif stratégique 2.

Engagement 7: ***DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS***

Axe d'intervention : L'observation des délais après audience.

Objectifs : Rendre décision dans un délai ne dépassant pas 60 jours après la tenue de l'audience.

Résultats : Au cours de l'année 2003-2004, la Régie a rendu 56 517 décisions, ce qui correspond à 6 % de plus qu'en 2002-2003. Dans 99,6 % des cas, la décision a été rendue dans un délai inférieur aux 60 jours prévus dans la Déclaration de services aux citoyens. Des autorisations écrites consignées au dossier, accordant au justiciable un délai pour produire des documents après la tenue de l'audience, expliquent essentiellement les délais dépassant les 60 jours.

Le délai moyen après audience s'établit comme suit :

TYPE DE CAUSE	DÉLAI APRÈS AUDIENCE (EN JOURS OUVRABLES)
Fixation ou révision	17
Causes civiles ordinaires	11
Recouvrement - résiliation	5

4. Qualité des services aux citoyens

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Régie met à la disposition des citoyens différents moyens leur permettant d'exprimer leurs plaintes, commentaires ou suggestions.

L'un de ces moyens est la ligne téléphonique sur la qualité des services, spécialement conçue pour faciliter l'expression des plaintes et commentaires : au cours du dernier exercice financier, la Régie du logement a répondu à 12 699 appels reçus sur cette ligne. Parmi ces appels, on a dénombré 2 591 plaintes.

Les citoyens se sont aussi manifestés au moyen de 494 courriels « Exprimez-vous », acheminés à partir du site Internet de la Régie du logement : 186 plaintes ont été transmises par ce canal.

Quant aux cartes-réponses « Exprimez-vous », elles sont à la disposition des citoyens qui se présentent dans les bureaux de la Régie pour signifier une plainte ou un commentaire : ce moyen a été utilisé pour acheminer 124 plaintes.

Les autres moyens (téléphone, télécopieur, courrier, plainte de vive voix) ont été utilisés pour nous transmettre 265 plaintes.

Le nombre total de plaintes acheminées en 2003-2004 s'élève à 3 166.

Le principal motif de plainte a été l'accessibilité du service d'information téléphonique, pour lequel 1 906 plaintes ont été enregistrées. En regard d'un volume annuel de quelque 620 000 réponses téléphoniques, il s'agit d'une proportion de l'ordre de trois dixièmes de point de pourcentage, mais compte tenu des objectifs et engagements de la Régie à cet égard, ces plaintes ont presque toutes été jugées fondées.

Le deuxième motif en fréquence est le délai avant audience, qui a donné lieu à 695 plaintes. Il s'agit d'une proportion inférieure à un pour cent par rapport aux 85 694 causes introduites et relancées.

Les autres motifs d'insatisfaction sont variés mais beaucoup moins fréquents. Dans certains cas, la Régie ne possède pas de pouvoir d'intervention, par exemple lorsque la plainte est dirigée contre l'état de la législation ou contre la teneur d'une décision rendue par un régisseur. Dans la plupart des cas, les citoyens disposent de recours judiciaires pour faire valoir leurs motifs d'insatisfaction en regard d'une décision rendue par la Régie.

Outre les plaintes, la Régie reçoit aussi des commentaires (remarques, suggestions ou félicitations) de citoyens relativement à son mandat, ses procédures ou ses activités. Au cours du dernier exercice, 422 de ces commentaires ont été acheminés à la Régie.

Ces plaintes, commentaires ou suggestions ont donné lieu à cinq recommandations :

RECOMMANDATION 1

Dispenser aux préposés aux renseignements une formation supplémentaire en matière de cession de bail, afin que l'information transmise aux citoyens reflète davantage les règles législatives et l'état de la jurisprudence.

Cette recommandation fait suite à de nombreux commentaires soulevés par les citoyens quant à certains aspects de la loi, notamment ce qui se rapporte aux motifs de refus de la cession.

RECOMMANDATION 2

Revoir la manière dont les demandes d'information acheminées par courrier sont traitées, de manière à ce qu'une réponse brève puisse être transmise au citoyen ou, si la question est de nature trop complexe, qu'il soit invité à communiquer avec la Régie par téléphone ou en personne.

RECOMMANDATION 3

Réaliser un rappel auprès du personnel responsable de la saisie et de l'expédition des décisions, afin d'effectuer le remboursement des frais selon le règlement lorsqu'un citoyen y a droit, sans autre formalité.

RECOMMANDATION 4

Examiner l'opportunité de modifier certaines dispositions du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement afin de codifier et ainsi diffuser certaines pratiques entourant la gestion des audiences.

RECOMMANDATION 5

Donner des instructions aux préposés aux renseignements qui doivent rappeler aux citoyens qu'il leur appartient de s'assurer que le courrier expédié par le tribunal leur parviendra en leur absence. Les préposés doivent toujours demeurer prudents lorsqu'il est question de délais d'audience, afin de ne pas induire le citoyen en erreur.

Les plaintes acheminées à la Régie du logement en 2003-2004, selon le guichet d'entrée et le motif

SELON LE GUICHET D'ENTRÉE	
Ligne téléphonique « Qualité des services à la clientèle »	2 591
Carte-réponse « Exprimez-vous »	124
Courrier	127
Télécopieur	50
Téléphone (autre ligne)	68
En personne	20
Courrier électronique	186

SELON LE MOTIF	
Accessibilité des services téléphoniques	1 906
Délai avant audience	695
Comportement d'un employé	76
Décision judiciaire	104
Délai à rendre une décision	95
Lois et règlements de la Régie	74
Services à la clientèle	69
Procédures administratives	35
Comportement d'un adjudicateur	36
Aménagement des lieux	9
Déroulement de l'audience	16
Lois et règlements d'autres instances	7
Langue	12
Site Internet	3
Autres motifs	29

5. Utilisation des ressources

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours du présent exercice.

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif total autorisé (ETC)

L'effectif total autorisé (emplois réguliers et emplois occasionnels) au 31 mars 2004 est le même que celui autorisé au 31 mars 2003, soit 225 ETC (équivalents temps complet), et se détaille comme suit :

Service	ETC
Présidence[4]	10,00
Vice-présidence aux activités du tribunal	37,00
Direction des services administratifs	13,00
Direction de la planification stratégique et du développement	15,00
Direction des greffes et des services aux citoyens	
Direction territoriale de Montréal	52,00
Direction territoriale de l'Ouest	20,00
Direction territoriale de l'Est	31,00
Direction territoriale du Sud	24,00
Postes non distribués en raison de contraintes financières	23,00
TOTAL	**225,00**

De plus, la Régie a utilisé 14,0 ETC occasionnels dans le cadre de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. Précisons qu'en vertu de cet allégement, la Régie peut utiliser une partie des revenus de tarification générés par l'augmentation du volume de demandes déposées par sa clientèle. Ces 14,0 ETC se distribuent comme suit :

Service	ETC
Vice-présidence aux activités du tribunal	3,00
Direction territoriale de Montréal	9,00
Direction territoriale de l'Ouest	1,00
Direction territoriale de l'Est	1,00
TOTAL	**14,00**

Dans l'allocation de ses ressources, la Régie privilégie les services directs aux citoyens en consacrant plus de 80 % de ses ressources humaines aux fonctions d'adjudication et d'information.

4 La Présidence comprend les unités suivantes : le Bureau de la présidente, les Communications, le Bureau des plaintes et de la Qualité des services et l'Adjoint aux activités du tribunal.

Le développement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, la Régie du logement a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale investie en formation.

Au cours de l'année 2003-2004, la Régie a consacré 169 579 $ à des activités de développement de son personnel. Ce montant correspond à 1,6 % de la masse salariale concernée. En plus de se conformer à son obligation, la Régie a transmis la déclaration prescrite par cette loi au ministère du Revenu.

Les principales activités de formation ont porté sur l'éthique et la déontologie, le perfectionnement juridique, l'habileté à transiger avec les clientèles difficiles, l'environnement informatique et l'utilisation des technologies de l'information.

Les relations de travail

Au cours de l'année 2003-2004, le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) de la Régie du logement a tenu trois rencontres. Quant au Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP), il a lui aussi tenu trois rencontres.

Le Programme d'Aide aux Employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer le plus haut degré de confidentialité possible, la Régie a retenu les services d'une firme externe, Les Consultants Longpré et Associés inc.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2004, 15 personnes se sont prévalues du programme pour un total de 60 consultations, ce qui représente une augmentation de 22 consultations par rapport à l'année précédente. La dépense totale s'établit à 8 417 $.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Rémunération et fonctionnement

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 s'élèvent à 16 148 550 $.

La dépense de rémunération se chiffre à 12 311 082 $ et représente 76,2 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement des allocations prévues aux conditions de travail des régisseurs lorsque le régisseur ne sollicite pas un renouvellement de mandat. Pour permettre à la Régie de s'acquitter de cette responsabilité, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir lui a viré une somme de 285 000 $.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 3 837 468 $ dont une somme de 1 893 558 $ (49,5 %) a été affectée aux dépenses du loyer étant donné que la Régie compte 25 bureaux sur l'ensemble du territoire québécois en plus de tenir des audiences dans 25 autres villes. L'autre important poste de dépenses de fonctionnement se rapporte aux frais de communications téléphoniques et informatiques, aux frais de courrier et de messagerie et aux frais de déplacement qui totalisent 969 903 $, soit près de 25,3 % des dépenses de fonctionnement. De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert monétaire conclu avec les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles au montant de 125 000 $ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services de communications fournis par les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 565 031 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet allégement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2003-2004, cela a représenté une somme de 1 465 031 $, dont 1 358 431 $ ont été dépensés au cours de cet exercice. Le solde de 106 600 $ a été reporté à l'exercice financier 2004-2005.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

L'orientation gouvernementale d'une utilisation optimale des technologies de l'information a été suivie par la Régie du logement puisque plusieurs améliorations ont été réalisées afin de poursuivre dans la voie de la modernisation de sa gestion.

Télécommunications

Le remplacement du réseau de télécommunication de la Régie a ouvert des avenues dans la poursuite de la modernisation et permet ainsi de nouveaux développements. Le renouvellement de ce réseau lui permet notamment de moderniser son système d'enregistrement des audiences.

Ce nouveau réseau de télécommunication s'appuie sur une technologie de service de réseau local transparent avec un débit à l'accès de 10 BASE T. Presque tous les bureaux sont dotés d'un accès à ce réseau et les autres y auront accès lors du prochain exercice financier. L'acquisition de cette technologie qui offre davantage de flexibilité et une bande passante plus large a été rendue possible à la suite de l'aménagement du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM). La Régie a donc pu l'acquérir à un coût raisonnable.

Enregistrement des audiences et rédaction des décisions

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a remplacé la majeure partie de son système d'enregistrement des audiences sur audiocassettes par un système d'enregistrement numérique. Amorcé au cours de l'exercice précédent, ce remplacement sera terminé au cours de l'exercice 2004-2005. Le total de la dépense pour l'exercice 2003-2004 s'élève à 120 000 $, dont 68 000 $ en frais d'acquisition de licences et 52 000 $ en achat d'ordinateurs.

La Régie a aussi consacré une somme de 51 000 $ à l'acquisition des licences nécessaires à la poursuite de ses activités courantes, dont celles liées à la rédaction des décisions.

En outre, la Régie a mis sur pied un projet pilote de rédaction d'un procès-verbal informatisé. Si les résultats de l'analyse de ce projet pilote sont probants, elle l'implantera dans l'ensemble de ses bureaux.

Internet et intranet

Dans le but de répondre davantage aux attentes de sa clientèle, la Régie a effectué un réaménagement de la page d'accueil de son site Internet. Par ailleurs, son intranet a fait l'objet d'améliorations de façon continue afin de l'adapter aux besoins en constante évolution et de le rendre plus convivial pour son personnel.

Formation des utilisateurs

Au cours de l'exercice 2003-2004, la Régie a effectué une formation des utilisateurs sur, notamment, les principales rubriques de l'intranet ainsi que sur un nouveau projet de rédaction assistée de la demande par ordinateur. Elle a également dispensé une session d'information à une partie des régisseurs axée sur le nouveau système d'enregistrement numérique des audiences.

La formation des régisseurs se poursuivra au cours de l'exercice 2004-2005. D'autres sessions de formation destinées à l'ensemble des personnes à l'emploi de la Régie seront également offertes.

6. Autres exigences

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2001, le Vérificateur général du Québec livrait le résultat de ses travaux liés à une étude conduite auprès de quatre tribunaux administratifs, dont la Régie du logement, et portant sur l'optimisation des ressources. Les principales recommandations du Vérificateur général concernaient les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines, tel qu'indiqué dans le tableau suivant.

Depuis 2001, toutes les recommandations visant la Régie ont été intégrées dans ses activités de planification afin d'en assurer le suivi. Plusieurs mesures mises en œuvre au cours du précédent exercice ont été maintenues en 2003-2004 et se prolongeront au cours du prochain exercice.

Les recommandations et leur suivi

Délais de traitement des dossiers

Traiter les dossiers dans un délai raisonnable tout en améliorant l'accessibilité.
Déterminer des délais entre le dépôt du recours et la date d'audience et les intégrer dans la Déclaration des services aux citoyens.
Déterminer un délai cible de délibéré par type de cause et intégrer le délai cible dans la Déclaration de services aux citoyens.

À la suite de la révision de son système de mise au rôle, la Régie a établi des délais cibles d'audience par catégories de causes, tout en tenant compte de sa capacité organisationnelle. Ceux-ci seront intégrés à son Plan stratégique 2004-2007 et à son plan d'action.

Cadre de gestion

Harmoniser la planification annuelle avec le plan stratégique et la Déclaration de services aux citoyens.

Depuis l'exercice financier 2002-2003, la Régie élabore, adopte et assure le suivi d'un plan d'action annuel en relation avec le plan stratégique et la Déclaration de services aux citoyens.

Organisation des activités

Revoir la gestion des rôles et des remises et évaluer périodiquement les résultats.
Répartir les ressources entre les bureaux régionaux en fonction des besoins.

En matière de gestion des rôles, la Régie s'est dotée des outils nécessaires à un suivi serré des dossiers qui font l'objet d'une remise ou d'un ajournement, dont l'appel de rôles. Quant aux gestionnaires, ils peuvent continuer d'utiliser les outils mis à leur disposition, tels que la file d'attente de ces dossiers et le tableau de bord disponible toutes les deux semaines et comportant des indicateurs sur le volume et l'ancienneté des dossiers en attente, afin de prendre les décisions appropriées.

Dans le but d'harmoniser les délais d'audience sur l'ensemble du territoire du Québec, des adjudicateurs ont été assignés là où le volume d'activités l'exigeait et compte tenu des distances sur le territoire. Pour veiller à l'efficacité de ces actions, la Régie s'est dotée de deux indicateurs.

Le premier permet de mesurer les disparités régionales en termes de causes en attente qui doivent être traitées; il se retrouve comme cible stratégique dans l'axe d'intervention 1, à l'objectif stratégique 5. Le second indicateur apparaît dans un rapport mensuel de gestion publié à l'interne; il précise la distribution des ressources régisseurs requises pour chaque direction territoriale afin de s'assurer de leur répartition équitable.

Gestion des ressources humaines

Planifier les besoins de formation en relation avec la planification stratégique.
Communiquer aux employés des attentes en relation avec les objectifs stratégiques et effectuer des évaluations annuelles.

La Régie s'est dotée d'une planification des besoins de formation en relation avec la planification stratégique. En matière d'évaluation du rendement, les attentes formulées au personnel sont cohérentes avec les objectifs stratégiques, et les gestionnaires sont informés chaque mois des évaluations annuelles à effectuer, lesquelles sont réalisées dans une grande proportion.

PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le Comité de sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dirigé par la présidente s'est réuni à une occasion.

La Politique sur la sécurité informatique et la Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques d'Internet et du courrier électronique ont été révisées pour les arrimer aux exigences gouvernementales en matière de sécurité et pour tenir compte du développement d'un intranet.

ACCÈS À L'INFORMATION

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, et ne font donc l'objet d'aucune comptabilisation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2003-2004, la Régie a reçu 23 demandes de ce type.

- 17 de ces demandes ont été acceptées par le responsable de l'accès à l'information;
- 1 demande a fait l'objet d'une réponse précisant que les documents demandés n'étaient pas en possession de la Régie;
- 5 demandes ont justifié un refus et dans un cas la Régie a été autorisée par la Commission d'accès, conformément à l'article 126 de la loi, à ne pas tenir compte de la demande d'accès visant à obtenir l'ensemble des décisions rendues par la Régie.

Au 31 mars 2004, aucun refus n'était en révision devant la Commission d'accès à l'information.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ

1 Renseignements généraux

L'embauche

	PERMANENTS (y compris les temporaires)	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	3	10	8	1

NOMBRE D'EMPLOYES PERMANENTS ET TEMPORAIRES EN DATE DU 31 MARS 2004

Effectif total (personnes)	171

L'effectif total ne comprend pas les 32 personnes nommées à la prérogative du gouvernement (présidente, vice-président et régisseurs).

2 Membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones

Le taux d'embauche

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les temporaires), occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	GLOBAL
Nombre de personnes embauchées	1	0	0	3	4	-	-	10	4	-	-	8	-	-	-	1
Pourcentage	33%	0	0	33%	40%			40%	50%			50%				0%

Sur un total de 22 personnes embauchées, 9 appartiennent à l'un ou l'autre des groupes dont le gouvernement veut hausser la représentation, pour un taux de 41 %. L'objectif de 25 % est donc largement dépassé.

Le taux de représentativité

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)			
	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	**ANGLOPHONES**	**AUTOCHTONES**	**GLOBAL**
Représentativité en nombre	9	1	1	11
Pourcentage	5,3 %	0,01 %	0,01 %	6,4 %

Avec un taux d'embauche de 33 % de membres des communautés culturelles en 2003-2004, la Régie progresse vers l'atteinte de l'objectif gouvernemental de représentativité des communautés culturelles de 9 %.

3 Personnes handicapées

Le taux de représentativité

RAPPEL DE L'OBJECTIF

Atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

RÉSULTATS

	PERMANENTS (y compris les temporaires)
Nombre de personnes embauchées	0
Représentativité en nombre	7
Pourcentage (représentativité)	4,1 %

Le faible nombre de personnes embauchées (3) dans des postes réguliers n'a pas permis d'augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées au sein de la Régie du logement. Toutefois, ce taux est déjà deux fois plus élevé que la cible de 2 % fixée par le gouvernement.

4 Femmes

Niveau de représentation (Ne comprend pas le personnel occasionnel)

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier
Représentativité en nombre	0	6	8	108	-	-
Pourcentage	0 %	43 %	53 %	79 %	-	-

* Y compris les avocats et les notaires.

À l'exception du personnel d'encadrement, les femmes sont bien représentées à la Régie du logement. Précisons que ces données ne tiennent pas compte des 16 emplois de régisseurs occupés par des femmes, représentant 50 % de l'ensemble de l'effectif régisseurs.

PLAN D'ACTION SUR LE RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

La Régie a participé activement au rajeunissement de la fonction publique en embauchant des personnes âgées de moins de 35 ans pour pourvoir 3 postes réguliers et 8 des 10 postes occasionnels.

Avec un taux d'embauche de près de 85 % de personnes ayant moins de 35 ans, la Régie dépasse l'objectif gouvernemental fixé à 70 % pour 2003-2004.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

En accord avec les objectifs du gouvernement en matière d'éthique au sein de l'administration publique québécoise et à la suite de l'entrée en vigueur, le 30 juin 2003, de son code d'éthique précisant les règles de conduite pour assurer et promouvoir la confiance du public dans son intégrité et son impartialité, la Régie a entrepris, au cours du présent exercice 2003-2004, la réalisation du plan de diffusion des règles d'éthique auprès de son personnel.

Ainsi, par l'entremise de son répondant en éthique, des sessions de formation et de sensibilisation à l'éthique ont été présentées au personnel. Les valeurs organisationnelles que la Régie du logement juge essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, soit le respect, la qualité des services, l'engagement et la coopération ainsi que les engagements de la Régie envers sa clientèle dans sa Déclaration de services aux citoyens sont également abordés lors de ces présentations. Cette démarche, actuellement en cours, se poursuivra lors du prochain exercice financier.

Les régisseurs de la Régie, soumis en vertu de la Loi sur la Régie du logement au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. Ces derniers, en leur qualité d'adjudicateurs, ont pris part au Colloque sur la déontologie organisé par le Conseil de la justice administrative, en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail, la Régie du logement et le Tribunal administratif du Québec, en mai 2003. Une séance de sensibilisation à l'éthique leur a également été donnée le 12 décembre 2003 dans le cadre de l'Assemblée des régisseurs.

POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Régie s'est assurée de l'application de sa politique linguistique adoptée en 1998. Approuvée par l'Office québécois de la langue française, la Politique linguistique de la Régie du logement s'harmonise à la mission de la Régie qui veille à ce que ses règles soient appliquées par tout le personnel.

Cette politique insiste sur la maîtrise de la langue française, langue des communications institutionnelles, des textes et des documents. C'est donc en français que sont rédigées les communications écrites avec le public. C'est aussi la langue des services à la clientèle, celle du travail, celle sur les normes d'achat et celle des règles relatives aux technologies de l'information. Par ailleurs, la Régie répond aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

L'article 2.2.2 des directives de la politique précise néanmoins que de par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie du logement, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande. Toutefois, dans le cas des présentoirs en libre-service dans ses salles d'attente, la Régie s'assure de la disponibilité d'un dépliant ou d'une brochure d'information en français, si la version anglaise du document est exposée.

Toujours selon cette politique, la Régie du logement a continué, durant l'exercice 2003-2004, à utiliser son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent les exigences de la Charte de la langue française.

De même, en application du point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et du point 7.2.4 de la Politique linguistique de la Régie du logement, le rapport annuel de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information a été transmis à l'Office québécois de la langue française.

7. Informations financières 2003-2004

INFORMATIONS FINANCIÈRES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Régie du logement de l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, FCA

Québec, le 21 mai 2004

RÉGIE DU LOGEMENT
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004	2003
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 565 031 $	4 164 261 $
Autres	64 711	63 733
	4 629 742 $	4 227 994 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	12 311 082 $	11 658 148 $
Loyers	1 893 558	1 727 471
Transport et communication	995 424	864 412
Services professionnels et administratifs	424 777	221 982
Entretien et réparations	94 419	76 024
Fournitures et approvisionnements	267 412	190 504
Amortissement des immobilisations	151 575	127 573
Autres	10 303	6 154
	16 148 550 $	14 872 268 $

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ENGAGEMENTS (note 4)

POUR LA RÉGIE

France Desjardins

Serge Roy

Régie du logement

NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2004

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., Chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les informations financières ont été préparées par la direction de la Régie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 7 du portefeuille Affaires municipales, Sport et Loisir. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 367 042 $ (2003 : 354 412 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Régie et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2004, ces dépôts totalisaient 269 292 $ (2003 : 295 334$).

4. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2011 à verser un montant de 947 046 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2005	133 378 $
2006	133 820
2007	134 286
2008	134 776
2009	130 665
2010 et subséquemment	280 121
	947 046 $

5. OPÉRATION NON MONÉTAIRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert monétaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. L'éditeur fournit divers services de communication, d'édition et d'impression en contrepartie de la redevance qu'il doit verser lors de la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2004	2003
Solde reporté au début	(38 269) $	37 930 $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(85 747)	(201 199)
Solde reporté la fin	984 $	(38 269) $

Annexe 1

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C. (1985), c. B-3.
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c.T-0.01
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, (1990) G.O. II, 3507
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique, (2001) G.O. II, 3023
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r. 0.01, 1995 G.O. II, 1497
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements.

Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement
L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la Loi sur la Régie du logement :

- R-8.1, r.0.2

  Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

  D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350

- R-8.1, r.1.01

  Règlement sur les critères de fixation de loyer

  D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305

- R-8.1, r.1.02

  Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire

  D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855

- R-8.1, r.2.1

  Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs

  D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787

- R-8.1, r.5

  Règlement sur la procédure devant la Régie du logement

  Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935

- R-8.1, r.5.1

  Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement

  D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791

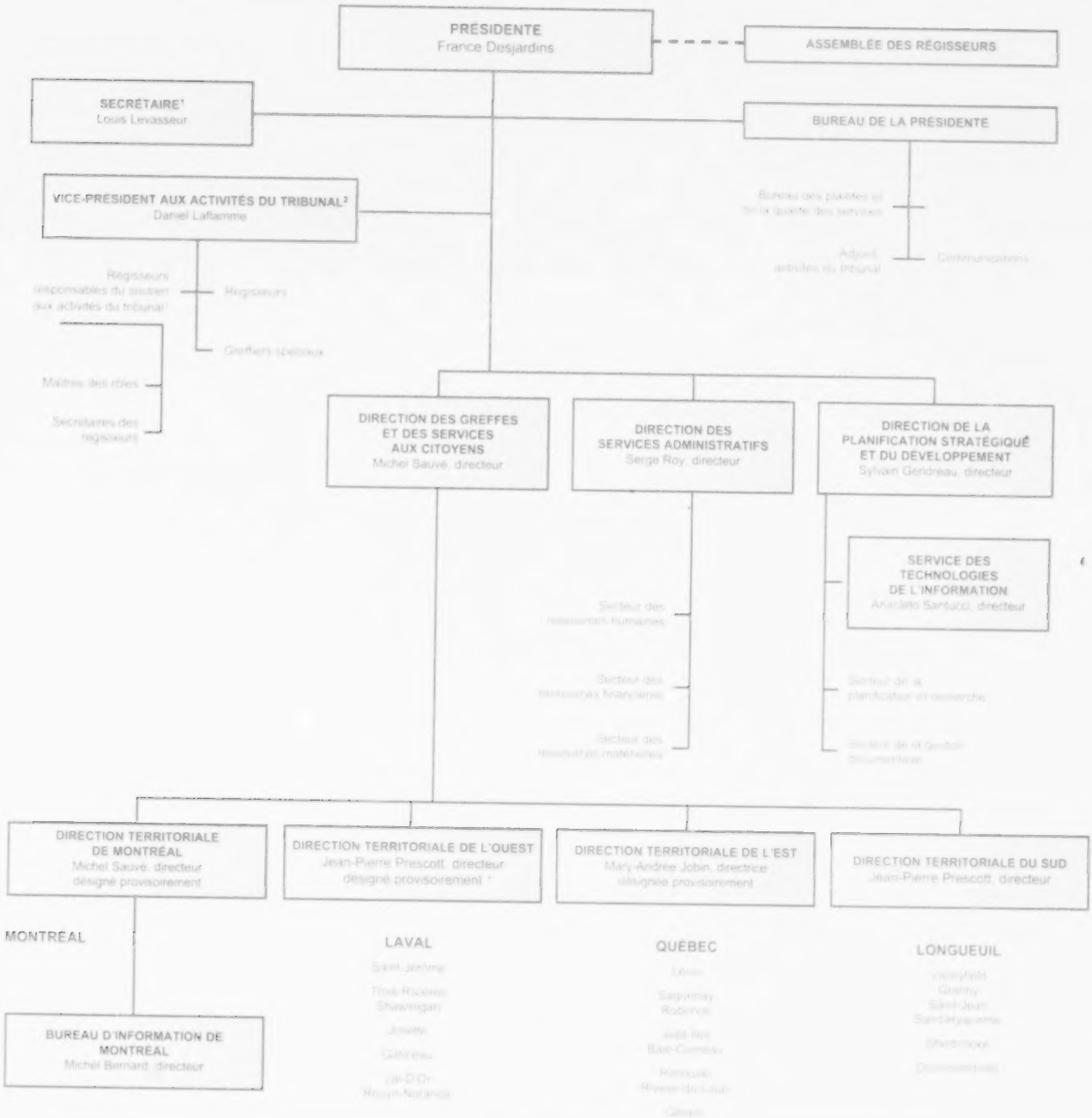
- R-8.1, r.6

  Tarif des frais exigibles par la Régie du logement

  D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

Annexe 2

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU 31 MARS 2004



1. Le secrétaire est notamment responsable de l'éthique et de l'application de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels.
2. La fonction de vice-président a été occupée par Me Pierre H. Gadbois jusqu'au 30 mars 2004.
3. En devenir.

Annexe 3

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX 2003-2004

Régisseurs

Bégin, Marc
Bernard, Gérald[4]
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine
Cadieux, Pierre H.[2]
Champigny, Francine
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[4]
De Palma, Luce
Desjardins, France[1]
Dubé, Michel[6]
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle
Gagnon, Pierre C.
Gagnon Trudel, Johanne[4]
Giroux, Johanne
Harvey, Luc
Hurlet, Jean-Pierre
Jodoin, Francine
Joly, Gilles[4]
Laflamme, Daniel[3]
LeBlanc, Pierre
Mercier, Dina
Moffatt, Éric Luc
Morin Houde, Anne[7]
Nobile, Rosario
Novello, Claudine
Pellerin, Paul[5]
Pothier, Jean-Claude[6]
Thérien, Pierre[4]

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Brassard, Pierre
Chartrand, Ginette
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis
Poitras, Marie

1. Présidente
2. Vice-président, fin de mandat le 30 mars 2004
3. Vice-président, nommé le 31 mars 2004
4. Membre du bureau de révision
5. Retraite à compter du 8 novembre 2003
6. Retraite à compter du 3 mars 2004
7. Nommée régisseur le 31 mars 2004

Annexe 4

Causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 2001-2002 à 2003-2004

				VARIATIONS	
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004
Demandes relatives au non-paiement du loyer	**41 746**	**41 483**	**43 864**	**-1%**	**6%**
Recouvrement — Résiliation	36 258	34 400	35 637		
Résiliation pour retard fréquent	3 942	5 620	6 305		
Causes relancées	1 546	1 463	1 922		
Causes civiles (autres)	**23 536**	**25 112**	**25 083**	**7%**	**0%**
Causes introduites par les propriétaires	**14 503**	**15 575**	**15 683**	**7%**	**1%**
Demandes liées au déguerpissement	2 540	2 139	2 087		
Résiliation de bail pour autre motif	4 820	5 611	5 544		
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	2 837	2 545	2 266		
Rétractation d'une décision	502	507	771		
Reprise de logement	1 277	2 055	2 199		
Dommages-intérêts	1 058	884	847		
Expulsion après échéance du bail	385	369	422		
Ordonnances	320	430	366		
Autorisation de convertir en copropriété divise	146	122	160		
Aliénation d'un ensemble immobilier	12	11	16		
Recours propres aux logements à loyer modique	10	11	4		
Travaux majeurs (autorisation)	68	37	49		
Autres recours	528	854	952		
Causes introduites par les locataires	**7 809**	**8 127**	**8 349**	**4%**	**3%**
Résiliation de bail	825	602	501		
Diminution de loyer	2 717	2 590	2 785		
Dommages punitifs	451	544	525		
Autres dommages-intérêts	788	742	744		
Rétractation d'une décision	1 623	1 842	1 784		
Autorisation de déposer le loyer	409	502	494		
Restitution d'une somme due	126	119	147		
Ordonnances	174	213	304		
Recours entre colocataires	85	132	94		
Recours propres aux logements à loyer modique	67	63	77		
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	57	57	74		
Autres recours	487	721	820		
Causes relancées	1 224	1 410	1 051		
Demandes de fixation	**11 060**	**13 982**	**16 138**	**26%**	**15%**
Introduites par les propriétaires	10 525	13 284	15 379		
Introduites par les locataires	480	635	667		
Causes relancées	55	63	92		
Demandes de révision	**305**	**285**	**609**	**-7%**	**114%**
Introduites par les propriétaires	148	173	431		
Introduites par les locataires	155	109	172		
Causes relancées	2	3	6		
Ensemble des causes	**76 647**	**80 862**	**85 694**	**5%**	**6%**
Introduites par les propriétaires	65 376	69 052	73 435	6%	6%
Introduites par les locataires	8 444	8 871	9 188	5%	4%
Causes relancées	2 827	2 939	3 071		

Annexe 5

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 295-4010

DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 475-8667

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 360-8475

GRANBY
77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 776-7171

GATINEAU
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 772-3425

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée, R-C 11
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 752-6911

SAGUENAY
3950, boulevard Harvey,
Rez-de-chaussée, bureau 10
Saguenay (Québec) G7X 8L6
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 695-8194

LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 680-6026

LÉVIS
5130, boulevard de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 833-4886
Ouvert les lundis, mardis,
mercredis (pm) et vendredis.

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (450) 928-7741

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
Téléphone : (514) 873-2245
Télécopieur : (514) 864-3633

MONTRÉAL
(Salles d'audiences seulement)
1425, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

QUÉBEC
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : (418) 643-2245
Télécopieur : (418) 646-3570

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 727-3968

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, bureau 1.09
Riviere-du-Loup (Québec) G5R 1J1
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 862-7038

ROBERVAL
755, boulevard Saint-Joseph
2e étage
Roberval (Québec) G8H 2L4
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 275-6465
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 763-3585
Ouvert les lundis, mardis, jeudis.

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 778-6644

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
109, rue Saint-Charles, bureau RC-13
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 348-4808

SAINT-JÉRÔME
500, boulevard des Laurentides
Bureau 1503A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 569-3157

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (418) 964-8049

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Téléphone : (819) 537-6613
Télécopieur : 1 800 683-2245
Ouvert les mardis, mercredis, jeudis.

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 820-3274

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 371-6097

VAL-D'OR
1335, chemin Sullivan
Rez-de-chaussée
Val-d'Or (Québec) J9P 1M2
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (819) 354-4941
Ouvert les lundis, mercredis, vendredis.

VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 2H8
Téléphone : 1 800 683-2245
Télécopieur : (450) 370-3194

En 2003-2004, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Akulivik
Alma
Aupaluk
Chibougamau
Dolbeau
Îles-de-la-Madeleine
Inukjuaq
Kangiqsualujjuaq
Kangiqsujuaq
Kangirsuk
Kujjuarapik
Kuujjuak
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Povungnituk
Quaqtaq
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit
Sorel
Thetford-Mines
Victoriaville

Annexe 6

CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

PRÉAMBULE

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Tel qu'expressément mentionné à son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique entre autres la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.

2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).

3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

   À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige.

Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts.

Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement.

Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux.

Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public.

Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui en requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

Annexe 7

CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Loi sur la Régie du logement
(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6°)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.

2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.

4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.

5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.

8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.

10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.

11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.

13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin1985.

23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

Annexe 8

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Mission de la Régie du logement

Au service des citoyennes et des citoyens depuis 1980, la Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant compétence en matière de bail résidentiel.

Sa mission consiste à informer les locataires et locateurs sur leurs droits et obligations résultant du bail, à promouvoir l'entente entre les parties et, à défaut de règlement à l'amiable, à trancher les litiges. La Régie est également chargée de veiller dans certaines circonstances à la conservation du parc de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

Services offerts aux citoyens

Le Québec compte plus de 1 300 000 logements locatifs. La Régie du logement est à la fois un organisme d'information et un tribunal possédant des pouvoirs d'adjudication en matière de bail de logements locatifs.

Organisme d'information

La Régie offre un service d'information, tant au comptoir qu'au téléphone, dans l'ensemble de ses bureaux répartis sur tout le territoire du Québec.

L'information dispensée consiste à renseigner les locataires et les propriétaires sur les droits et obligations résultant du bail d'un logement afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi.

Tribunal

En plus de favoriser l'harmonisation des relations entre locateurs et locataires, lorsque les parties liées par bail ne peuvent s'entendre, la Régie décide des demandes qu'on lui soumet.

Nos engagements

À l'aide de sondages et de consultations ainsi que des commentaires que vous nous avez formulés, nous avons pu évaluer votre satisfaction et établir ce qui vous tient à cœur en fait de services publics. Voici donc les engagements que la Régie du logement entend respecter en regard des services qu'elle vous rend.

1 Des services empreints de courtoisie

La Régie s'engage à vous accueillir, à ses bureaux et au téléphone, en vous accordant toute l'attention que votre situation exige. Cela veut dire :

- vous répondre promptement et avec amabilité;
- nous identifier;
- vous écouter attentivement;
- régler le plus de questions possible dès le premier contact.

2 Des services accessibles partout au Québec

La Régie s'engage à prendre tous les moyens pour vous faciliter l'accès à ses services sur tout le territoire du Québec. Cela veut dire :

- maintenir un réseau de bureaux répartis sur l'ensemble du territoire du Québec;
- à nos bureaux, vous assurer la disponibilité d'un préposé à l'information dans un délai de moins de 20 minutes;
- répondre à votre courrier qui porte sur des demandes d'information générale, dans un délai de 5 jours;
- au téléphone, vous répondre le plus rapidement et efficacement possible compte tenu de l'achalandage;
- nous déplacer en région pour tenir des auditions.

3 Des démarches simples

S'adresser à un tribunal peut parfois paraître complexe. Dans le but de vous simplifier la tâche, la Régie va donc :

- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et précis;
- mettre à votre disposition, dans tous nos bureaux, des guides et des formulaires faciles à comprendre et à remplir;
- vous guider dans la façon de compléter vos demandes.

4 De l'information pertinente sur vos droits, obligations et recours

La Régie donne à ses préposés à l'information une formation étoffée suivie d'une mise à jour continue de leurs connaissances, afin de vous faire connaître vos droits, obligations et recours ainsi que les démarches à suivre pour régler un litige.

De plus, la Régie s'engage à mettre à votre disposition, dans tous ses bureaux ainsi que sur son site Web (http://www.rdl.gouv.qc.ca/), la majorité des documents produits à votre intention.

5 Des outils de négociation disponibles en temps utile

Afin de faciliter la négociation de l'ajustement du loyer avec votre propriétaire ou votre locataire, la Régie s'engage à vous fournir, au plus tard le 31 janvier de chaque année, les outils suivants :

- diffusion des indices décrits au Règlement sur les critères de fixation de loyer;
- disponibilité, dans ses bureaux et sur son site Web, du formulaire « Calcul - Comment s'entendre sur un ajustement de loyer »;
- accès, sur son site Web, au formulaire de calcul automatique de l'augmentation de loyer.

6 Des auditions fixées dans les meilleurs délais possibles

La Régie du logement s'engage à vous donner le meilleur délai possible pour une convocation initiale à l'audition de votre cause.

7 Des décisions rendues dans les plus brefs délais

Une fois l'audience de votre cause terminée, l'adjudicateur vous fera connaître sa décision dans un délai ne dépassant pas 60 jours.

Nous accueillons vos commentaires, suggestions et plaintes. Malgré tous nos efforts pour vous offrir les meilleurs services, il se peut que vous ayez des commentaires, suggestions ou plaintes à nous transmettre. *La Régie du logement est d'avis qu'ils contribuent à l'amélioration des services qu'elle vous dispense.*

Le programme d'amélioration permanente des services aux citoyens de la Régie du logement vous permet de nous les transmettre de trois façons :

- par écrit, en complétant la carte-réponse intitulée « EXPRIMEZ-VOUS », disponible aux présentoirs des bureaux de la Régie ;
- par téléphone, en composant le numéro 1-800-863-1609, dédié à la qualité des services ;
- par courriel, à l'adresse suivante : exprimezvous@rdl.gouv.qc.ca.

Dans tous les cas, la Régie vous communiquera une réponse dans un délai d'au plus 72 heures.

De plus, si vous jugez qu'un membre de l'équipe de la Régie ne vous a pas accordé toute l'attention à laquelle vous étiez en droit de vous attendre, vous pouvez formuler vos commentaires ou déposer une plainte au bureau de la présidente de la Régie et les transmettre par écrit à l'adresse suivante. Une réponse vous sera transmise par écrit dans un délai de 30 jours.

Bureau de la présidente
Régie du logement du Québec
Rez-de-chaussée
Village Olympique, pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2360
Montréal (Québec) H1T 3X1

Nous sommes là pour vous

La Régie du logement vous remercie de votre attitude respectueuse à l'égard de son personnel.

En outre, dans le but de nous aider à améliorer notre service, nous vous prions de nous communiquer tout changement d'adresse : vous serez ainsi assuré de recevoir tout avis, décision ou autre communication de notre part.

Disponibilité de la Déclaration de services aux citoyens

Cette déclaration est disponible dans tous les bureaux de la Régie ainsi qu'à son site Internet à l'adresse http://www.rdl.gouv.qc.ca. Nous pouvons également vous la faire parvenir par courrier.

Comment nous joindre

Pour nous joindre au téléphone ou pour vous rendre à un bureau de la Régie du logement situé près de chez vous, veuillez consulter la liste de nos bureaux à l'annexe 5. Elle est également disponible au site Internet de la Régie, où elle est constamment mise à jour, à l'adresse http ://www.rdl.gouv.qc.ca/.

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à midi et de 13 h 00 à 16 h 30, à l'exception des bureaux de Montréal et de Québec qui sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30.

Veuillez noter que nos services de renseignements téléphoniques sont généralement moins achalandés en après-midi.

Achevé d'imprimer en juin 2004
sur les presses de l'imprimerie
Le Renouveau inc.
à Charlesbourg

Régie du logement
Québec